

**FACULDADE DE ENGENHARIA DA UNIVERSIDADE DO PORTO**

**A representação temática nos sistemas de informação: um estudo  
comparativo entre biblioteca e supermercado**

**Fabíola Maria Pereira Bezerra**

**Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Ceará –  
Fortaleza – Ceará – Brasil**

**Dissertação submetida para satisfação parcial dos requisitos para  
grau de mestre em  
Gestão da Informação**

**Dissertação realizada sob a supervisão da  
Professora Doutora Cândida Fernanda Antunes Ribeiro,  
do Departamento de Ciências e Técnicas do Património da Faculdade de  
Letras da Universidade do Porto**

**Porto, Setembro de 2006**

Dedico este trabalho aos meus pais,  
como agradecimento pelas oportunidades que me proporcionaram,  
traduzidas em amor, segurança, aconselhamento e incentivo.

Ao querido irmão Artur Pereira Bezerra Júnior, saudades eternas!  
Choramos pela saudade, mas nos confortamos com a esperança!

Aos meus filhos João Artur, Tiago e Taís,  
por terem assumido, bravamente, o “mundo real para que eu trabalhasse no mundo  
das ideias”. Vencemos a saudade, a distância e  
conquistamos, nós quatro, o nosso sonho. A vocês, o meu amor!

## AGRADECIMENTOS

A Deus, acima de tudo, pela força que me move, todos os dias!

Ao Programa AlBan: Programa de Bolsas de Formação de Alto Nível na União Europeia para a América Latina, por me facultar o direito de efectuar meus estudos de mestrado, sem o qual não teria sido possível realizar o meu sonho!

À Direcção do Curso de Mestrado em Gestão da Informação da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, na pessoa do Prof. Doutor Manuel António Cerqueira da Costa Matos, pela acolhida, pelo apoio e, acima de tudo, pela confiança!

À minha orientadora, Prof. Doutora Cândida Fernanda Antunes Ribeiro, pela orientação tranquila e segura.

À Universidade Federal do Ceará, que me liberou por esses dois anos, para que eu pudesse investir na minha capacitação profissional.

À Federação das Indústrias do Estado do Ceará que, acreditando na minha actuação como profissional, me deu o apoio logístico necessário e indispensável para a minha vinda a Portugal.

À Prof. Doutora Virgínia Bentes Pinto, grande incentivadora das ideias e dos sonhos profissionais, dando ao longo dos anos o seu importante apoio.

Aos directores das Bibliotecas pesquisadas, Dr. João Leite, Dra. Ana Azevedo e Dra. Maria João, por me terem cedido o espaço das bibliotecas, para que eu pudesse desenvolver minha pesquisa. Aos 600 utentes, que, anonimamente, contribuíram para validar as teorias pesquisadas.

Agradeço o apoio da minha família, dos meus irmãos, sem o qual não teria conseguido essa conquista.

Ao querido tio José Danilo Rubens Pereira, pela revisão deste texto, pelo apoio incomensurável, nesta e em outras empreitadas profissionais. Ao tio vaidoso pela sobrinha e tão sedento do saber, o agradecimento especial da vaidosa sobrinha, que busca sempre avançar no caminho do Conhecimento e da Informação.

À Rosário Rabelo, secretária do curso do Mestrado, pelo profissionalismo, pela amizade, e pelo carinho manifestado, desde tempos de além-mar. És pequena, mas com o coração poderoso, como um “rosário”.

Aos amigos, que aqui conquistei e aos quais não poderia deixar de agradecer o apoio, o ombro amigo, as palavras carinhosas e encorajadoras, quando a saudade batia, o coração apertava e o medo preenchia a alma, com receio de não concluir. A vocês: vizinhos queridos e amigos de residência, Andreia Malucelli, sempre companheira de longas e intermináveis secções, no salão de conferência de Paranhos; Francisco Reinaldo, pelo riso constante, o convívio na hora das refeições, os passeios em ritmo de aventura; Ricardo Araújo, pelo cuidado e pelo carinho; aos amigos Vera Limongi e Marcus Paiva, pela acolhida, pela dedicação e pelo carinho nos difíceis momentos da minha primeira fase de Portugal; aos amigos Ana Paula Gonçalves, Adilson de Ângelo, Ricardo Moraes, Simone Araújo, Erica Lima, Marcus Vinícius, Ana Amarante, Nórton e tantos outros com quem tivemos a oportunidade de nos confraternizar e partilhar momentos inesquecíveis durante esta estadia.

Ao querido amigo Manuel Pereira da Silva, pelo companheirismo, pelo carinho, pela dedicação e pelo empenho de que meus dias fossem bem melhores.

Muitas pessoas acompanharam a trajectória desta pesquisa, alguns muito próximos, quase diariamente, outros, fisicamente mais distantes, mas sempre nos enviando o carinho de palavras encorajadoras, e ainda aqueles que acreditamos continuarem, espiritualmente, ao nosso lado.

“Não existe nada mais difícil de assumir,  
mais arriscado de dirigir ou  
mais incerto quanto ao sucesso, do que  
a introdução de uma nova ordem das coisas”.

*Nicolas Maquiavel*

## RESUMO

Este trabalho apresenta um estudo comparativo entre bibliotecas e supermercados, cujo propósito é observar, analisar e descrever o comportamento de utentes de bibliotecas diante da representação temática como ferramenta de recuperação da informação, identificando as condições de acesso nas bibliotecas, manifestadas pelos utentes em forma de dificuldade de compreensão da simbologia utilizada nas bibliotecas no processo de representação do conhecimento. Os supermercados são utilizados como ferramenta de comparação através da semelhança encontrada, confrontando com as bibliotecas as técnicas de *marketing* de varejo empregadas com sucesso nos supermercados para identificar os hábitos e preferências de seus clientes, levando-os a resultados significativos. A aplicabilidade destas técnicas nas bibliotecas conduziria, porventura, a resultados muito mais eficazes quanto à compreensão da representação, ao uso das ferramentas de recuperação e ao acesso à informação.

Palavras-chave: Representação temática da informação; Recuperação da informação; *Marketing* de varejo

## ABSTRACT

This work presents a comparative study between libraries and supermarkets. Its main goal is to observe, to analyze and to describe the behaviour of libraries' users, in face of subject representation used as a tool of information retrieval, identifying the conditions of access in libraries, shown by users as a difficulty on comprehension of the symbology used in the representation of knowledge. The supermarkets are used as instruments of comparison through the similarity found between libraries and the techniques of sales' *marketing* used with success in the supermarkets to identify the uses and choices of their clients in order to direct them to significant results. The applicability of these techniques in libraries would lead, eventually, to much more effective results, regarding the comprehension of the representation, the use of retrieval tools and the access to information.

Key words: Subject representation of information; Information retrieval; Marketing of sales.

## SUMÁRIO

## ÍNDICE DE FIGURAS

## ÍNDICE DE QUADROS

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>REPRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS E SUPERMERCADOS</b>	<b>10</b>
<b>2.1</b>	<b>O conceito de representação</b>	<b>10</b>
<b>2.2</b>	<b>O sistema de representação nas bibliotecas</b>	<b>11</b>
2.2.1	Ferramentas utilizadas no processo de organização e representação da informação	16
2.2.2	O indexador como agente no processo de representação da informação	21
<b>2.3</b>	<b>O sistema de representação adoptado nos supermercados</b>	<b>23</b>
<b>3</b>	<b>QUESTÕES METODOLÓGICAS</b>	<b>30</b>
<b>3.1</b>	<b>Métodos de investigação</b>	<b>31</b>
<b>3.2</b>	<b>Instrumentos de colecta de dados</b>	<b>38</b>
3.2.1	O inquérito	39
<b>4</b>	<b>BIBLIOTECAS UTILIZADAS COMO OBJECTO DA PESQUISA</b>	<b>42</b>
<b>4.1</b>	<b>Biblioteca da Faculdade de Letras da Universidade do Porto</b>	<b>42</b>
<b>4.2</b>	<b>Biblioteca da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto – FEUP</b>	<b>47</b>
<b>4.3</b>	<b>Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett</b>	<b>50</b>
<b>5</b>	<b>ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS</b>	<b>52</b>
<b>5.1</b>	<b>Análise dos dados obtidos nas bibliotecas</b>	<b>53</b>
<b>5.2</b>	<b>Análise dos dados obtidos nos supermercados</b>	<b>127</b>
<b>6</b>	<b>BIBLIOTECAS E SUPERMERCADOS: SEMELHANÇAS E DIFERENÇAS</b>	<b>148</b>
<b>6.1</b>	<b>Clientes de supermercados <i>versus</i> utentes de bibliotecas</b>	<b>148</b>
6.1.1	Facilidade de localização de documentos e produtos: Biblioteca <i>versus</i> Supermercado	150
6.1.2	Proximidade de casa	150
6.1.3	Exemplares em grandes quantidades variedade de produtos e marcas	151
6.1.4	Bom atendimento	151
<b>6.2</b>	<b>Clientes de supermercados e utentes de bibliotecas conseguem localizar documentos e produtos com facilidade e rapidez?</b>	<b>152</b>



6.2.1	Estantes localizadas por assunto e por género	152
6.2.2	Existe colaborador para auxiliá-lo	152
6.2.3	Há uma boa sinalização	152
6.2.4	Existe uma organização lógica nas estantes	153
6.2.5	Não existência de rotatividade de documentos nas estantes e produtos nas secções	153
<b>6.3</b>	<b>Biblioteca &amp; supermercado: falando ao coração do cliente</b>	<b>154</b>
<b>7</b>	<b>CONCLUSÕES</b>	<b>160</b>
<b>8</b>	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>164</b>
<b>9</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>176</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1</b>	<b>Comunicação documentaria</b>	<b>19</b>
<b>FIGURA 2</b>	<b>Crescimento de leitores inscritos na Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett</b>	<b>50</b>
<b>FIGURA 3</b>	<b>Movimento de empréstimos por meses</b>	<b>54</b>
<b>FIGURA 4</b>	<b>Crescimento de empréstimos na Biblioteca Municipal Almeida Garrett</b>	<b>56</b>
<b>FIGURA 5</b>	<b>Movimento registrado na Biblioteca da FEUP por dias da semana</b>	<b>58</b>
<b>FIGURA 6</b>	<b>Faixa Etária dos inquiridos na Biblioteca da FLUP</b>	<b>59</b>
<b>FIGURA 7</b>	<b>Faixa Etária dos inquiridos na Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett</b>	<b>60</b>
<b>FIGURA 8</b>	<b>Faixa Etária dos inquiridos na Biblioteca da FEUP</b>	<b>60</b>
<b>FIGURA 9</b>	<b>Sexo dos Inquiridos na Biblioteca da FLUP</b>	<b>61</b>
<b>FIGURA 10</b>	<b>Demonstrativo por sexo da Biblioteca da FEUP e Biblioteca da FLUP</b>	<b>61</b>
<b>FIGURA 11</b>	<b>Obstáculos no acesso aos livros na Biblioteca da FEUP</b>	<b>69</b>
<b>FIGURA 12</b>	<b>Vista Panorâmica da Biblioteca da FEUP</b>	<b>73</b>
<b>FIGURA 13</b>	<b>Vista parcial das áreas de acervo e pesquisa da Biblioteca da FEUP</b>	<b>74</b>
<b>FIGURA 14</b>	<b>Vista Panorâmica da Biblioteca Municipal Almeida Garrett</b>	<b>75</b>
<b>FIGURA 15</b>	<b>Vista parcial das áreas de acervo e pesquisa da Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett</b>	<b>76</b>
<b>FIGURA 16</b>	<b>Vista Panorâmica da Biblioteca da FLUP</b>	<b>76</b>
<b>FIGURA 17</b>	<b>Vista parcial das áreas de acervo e pesquisa da Biblioteca da FLUP</b>	<b>77</b>
<b>FIGURA 18</b>	<b>Padronização das cores utilizada pela Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett para representar as áreas do conhecimento</b>	<b>80</b>
<b>FIGURA 19</b>	<b>Etiqueta das cotas dos livros adoptada pela Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett</b>	<b>81</b>
<b>FIGURA 20</b>	<b>Sistema de classificação utilizado na Biblioteca da FLUP para parte do acervo documental</b>	<b>84</b>
<b>FIGURA 21</b>	<b>Gráfico do movimento de empréstimo por cota da Biblioteca da FLUP no ano de 2004</b>	<b>88</b>
<b>FIGURA 22</b>	<b>Sistema de sinalização de cores da Biblioteca Pública Almeida Garrett</b>	<b>119</b>
<b>FIGURA 23</b>	<b>Sexo dos inquiridos nos supermercados</b>	<b>129</b>
<b>FIGURA 24</b>	<b>Faixa etária dos inquiridos nos supermercados</b>	<b>130</b>
<b>FIGURA 25</b>	<b>Definição de isocotas</b>	<b>131</b>

<b>FIGURA 26</b>	<b>Distribuição dos produtos nas gôndolas</b>	<b>134</b>
<b>FIGURA 27</b>	<b>Localização estratégica de expositores</b>	<b>135</b>
<b>FIGURA 28</b>	<b>O que o cliente busca no varejo</b>	<b>137</b>
<b>FIGURA 29</b>	<b>Lógica utilizada na organização dos livros nas estantes</b>	<b>163</b>

## INDICE DE QUADROS

<b>QUADRO 1</b>	<b>Semelhanças entre Bibliotecas e Supermercados</b>	<b>5</b>
<b>QUADRO 2</b>	<b>Núcleos documentais existentes na Biblioteca da FLUP</b>	<b>44</b>
<b>QUADRO 3</b>	<b>Evolução gradual da Biblioteca da FEUP</b>	<b>47</b>
<b>QUADRO 4</b>	<b>Total de empréstimos por mês, referente ao exercício de 2004 da Biblioteca da FLUP</b>	<b>54</b>
<b>QUADRO 5</b>	<b>Resultado da escolaridade para os inquiridos da Biblioteca da FLUP</b>	<b>62</b>
<b>QUADRO 6</b>	<b>Resultado da escolaridade para os inquiridos da Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett</b>	<b>63</b>
<b>QUADRO 7</b>	<b>Resultado da escolaridade para os inquiridos da Biblioteca da FEUP</b>	<b>64</b>
<b>QUADRO 8</b>	<b>Resultado dos dados obtidos com a primeira questão nas três Bibliotecas</b>	<b>64</b>
<b>QUADRO 9</b>	<b>Prazos de empréstimo de acordo com os diferentes tipos de leitores</b>	<b>67</b>
<b>QUADRO 10</b>	<b>Resultado dos dados obtidos com a primeira opção da segunda questão nas três Bibliotecas pesquisadas</b>	<b>72</b>
<b>QUADRO 11</b>	<b>Distribuição de pessoal nas Bibliotecas pesquisadas</b>	<b>78</b>
<b>QUADRO 12</b>	<b>Identificação das colecções disponíveis e localização por piso na Biblioteca da FLUP</b>	<b>87</b>
<b>QUADRO 13</b>	<b>Empréstimos por cota da Biblioteca da FLUP no ano de 2004</b>	<b>88</b>
<b>QUADRO 14</b>	<b>Organização das colecções por cotas e distribuídas por andares na Biblioteca da FLUP</b>	<b>89</b>
<b>QUADRO 15</b>	<b>Resultado dos dados obtidos com a segunda opção da segunda questão nas três Bibliotecas pesquisadas</b>	<b>93</b>
<b>QUADRO 16</b>	<b>Resultado global da segunda questão nas três bibliotecas</b>	<b>93</b>
<b>QUADRO 17</b>	<b>Tabulação das respostas da questão 3 obtida nas três Bibliotecas</b>	<b>97</b>
<b>QUADRO 18</b>	<b>Tabulação das respostas da questão 4 obtidas nas três Bibliotecas</b>	<b>105</b>
<b>QUADRO 19</b>	<b>Agrupamento das justificativas apresentadas pelos inquiridos como positiva para sua satisfação, equivalente a produtos e serviços</b>	<b>107</b>
<b>QUADRO 20</b>	<b>Estrutura da Classificação Decimal Universal</b>	<b>117</b>
<b>QUADRO 21</b>	<b>Tabulação das respostas obtidas nas três Bibliotecas para a questão 6</b>	<b>123</b>
<b>QUADRO 22</b>	<b>Resultado da escolaridade para os inquiridos dos supermercados</b>	<b>128</b>
<b>QUADRO 23</b>	<b>Relação entre as questões</b>	<b>149</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Na era das novas tecnologias da informação e da comunicação (TIC), o trabalho, em forma de linha de produção, está sendo substituído por uma modalidade cooperativa, onde todos são responsáveis pelo resultado final. Dentro deste novo cenário, o grande desafio passa a ser a competitividade, conseguida através da produção de valores, que pode ser obtida a partir da gestão do conhecimento.

O resultado dos trabalhos, norteados por este novo paradigma, vai depender exclusivamente de grupos afinados, em que todos participem, efectivamente, e não mais exista a tradicional competição de “egos”, para ver quem sabe mais ou quem dá a última palavra. Nesta nova perspectiva, o que importa é o usuário final!

As TIC são utilizadas como ferramentas indispensáveis no processo de estruturação das empresas, buscando alcançar novos modelos de organização, voltados para a satisfação de seus clientes.

Com a aplicação destas novas tecnologias, as instituições passam a ser conhecedoras dos hábitos e preferências de seus clientes. Os dados “antes” gerados eram apenas o resultado da aplicação de serviços automatizados, não agregavam valor algum para as instituições, eram simplesmente “listas” impressas de dados de controlo de *stock* e coisas do género. Dentro desta nova perspectiva, esses “dados” passam a ser trabalhados e transformados em informações valiosas para as instituições, que poderão, a partir destas informações, remodelar e/ou reestruturar seus produtos e serviços.

As TIC's possibilitam a gestão do conhecimento, principalmente com o uso de estratégias, do tipo “data mining<sup>1</sup>” e “text mining<sup>2</sup>” e mais recentemente “image mining”, técnicas popularmente conhecidas como “garimpagem de dados e de imagem”. Actualmente, existem no mercado diversas empresas, desenvolvendo estes programas de “garimpagem de dados”, que buscam realizar vários tipos de análise de relacionamento para definir o perfil de cada consumidor individualmente.

---

<sup>1</sup> Programa desenvolvido pela IBM que pode “analisar imensos conjuntos de dados e revelar conglomerados, relacionamentos e assim por diante (GONÇALVES, 1999).

<sup>2</sup> Text mining Tem por objectivo encontrar padrões implícitos em textos, geralmente usando técnicas estatísticas.

Muitas empresas têm investido maciçamente, modernizando seus sistemas de informações, visando à identificação dos hábitos de compra de seus clientes. As informações obtidas com a aplicação destas novas tecnologias possibilitam aos empresários moldarem suas empresas, na busca da satisfação de seus clientes, observando e identificando suas necessidades, com o objectivo de atendê-los, de modo eficiente e eficaz, criando, assim, um relacionamento interactivo. Partindo das insatisfações dos clientes, as empresas acreditaram e investiram em programas de *marketing*, colectando informações de seus clientes e melhorando o atendimento.

Rápidas e significativas têm sido as mudanças experimentadas pelas empresas, nos últimos anos, com relação à criação e gestão de sistemas de informação, visando ao conhecimento do cliente. Se o *marketing* de serviço é hoje difundido e utilizado como necessário para garantir a sobrevivência das empresas, por que não se utilizar um *marketing* de informação em Bibliotecas? Por que não tratar o utente dentro desta perspectiva da gestão do conhecimento, em que o capital intelectual das empresas é a informação? Parece paradoxal tratar a informação e os utentes, sem vislumbrar esta era de tantas possibilidades, em que se experimenta um novo renascimento da importância do ser humano, pois é ele quem detém o principal recurso competitivo das organizações: o conhecimento.

As bibliotecas, enquanto organizações que elaboram produtos e executam serviços aos seus consumidores (clientes ou utentes), devem estar preocupadas com a sua satisfação. Então elas também podem ser analisadas sob esta nova perspectiva de gestão do conhecimento. Para tanto, faz-se necessário quebrar as estruturas de poder cristalizadas, que se colocam como factor de empecilho para a adaptação às novas tecnologias da informação, uma vez que os sistemas de classificação adoptados, ainda hoje, são baseados em rígidos e seculares sistemas internacionais de organização e padronização.

Estes padrões, embora tenham sido desenvolvidos na perspectiva de facilitar a organização e o acesso à informação, inclusive sendo baseados nos modelos de classificação filosófica, na realidade, não parecem ter acompanhado a própria evolução da sociedade. Então, o que se percebe é a utilização de linguagens rígidas, muitas vezes constituindo entraves ou ruídos, não atingindo o cliente em sua plenitude, muitas vezes dificultando, por parte dos utentes, o acesso à informação. Esta realidade acena para uma nova postura de modelo de conduta por parte dos

indexadores, profissionais responsáveis pela actividade de representar e traduzir o conhecimento, a fim de tornar a linguagem mais acessível e de fácil entendimento.

Ao contrário do que se verifica em outras organizações, onde os consumidores são percebidos como a “fatia mais importante”, na abordagem tradicional, o utente de informação é visto apenas como um dos integrantes do sistema, mas não como a sua “razão de ser”. Nesta perspectiva, uma mesma informação serve a diferentes utentes. Em razão disto, tem-se um pressuposto de que os profissionais da informação (bibliotecários) estão muito mais preocupados em seguir “cegamente” as regras e padrões de tratamento da informação, ignorando que seus utentes não sabem para que estas regras servem e muito menos o que elas significam. Neste sentido, acreditamos que o grande desafio do profissional da informação será sua postura em não se limitar a dominar a técnica de manuseio e compreensão dos complexos códigos de classificação e catalogação, mas sim a transmissão e descodificação destes em uma linguagem mais próxima à de sua clientela, criando fórmulas de simplificação, assumindo seu papel de “facilitador”, mediador entre os utentes e o sistema de recuperação da informação. A compreensão truncada do processo de tradução pelos utentes é consequência da ausência de sentido da simbologia alfanumérica, utilizada pelas linguagens de classificação. A escolha adequada de pontos de acessos que traduzam, de forma clara e precisa, a informação contida nos documentos, identificado no processo de análise documental, fará o diferencial no processo de recuperação da informação.

A utilização dos métodos de análise documental adoptados em muitas instituições serve, em sua maioria, para o exame do documento e identificação de conceitos, sendo a padronização da linguagem, bem como a criação de listas de controle vocabular, a grande preocupação dos documentalistas, ficando a compreensão e satisfação do cliente, muitas vezes, em segundo plano.

Acreditamos que, se os profissionais da informação entendessem e acreditassem no “poder” de conhecer seu cliente, despertariam para o potencial existente no estudo dos seus utentes, um estudo que consiga individualizá-los, ferramenta necessária para diferenciá-los. Aí sim, teriam, verdadeiramente, utentes com alto grau de entendimento e recuperação nos sistemas de informação hoje adoptados. Se as Bibliotecas mudassem seu sistema de informação, visando à identificação dos hábitos de seus utentes, quebrando a aridez dos dados técnicos, seguramente teriam utentes com maior clareza de entendimento em relação aos

sistemas de representação adoptados.

Dentro da perspectiva das novas tecnologias da informação e comunicação, esses trouxeram mudanças em todos os sentidos, inclusive os suportes de registros do conhecimento adquiriram diferentes formas, passando do papel ao digital ou electrónico. A preocupação com o armazenamento, a acessibilidade e a disseminação da informação tem provocado estudos e mudanças nos antigos sistemas de classificação. Mesmo havendo, constantemente, a actualização dos índices ou tesauros, em busca de novos modelos, o foco sempre é o tratamento técnico do conteúdo da informação. Para os utentes, esses novos modelos permanecem desconhecidos e incompreensíveis, continuando a servir apenas como denominadores para a determinação de estrutura organizacional da informação no bojo do sistema.

Por ocasião do Curso de Especialização em Tecnologias de Informação e Comunicação para o Gerenciamento da Informação, realizado pelo Departamento de Biblioteconomia e Comunicação Social da Universidade Federal do Ceará, em Fortaleza – Brasil, no ano de 2001, realizamos um estudo comparativo entre Biblioteca & Supermercado. Nesta perspectiva, analisamos o sistema de representação do conhecimento adoptado nas Bibliotecas e os sistemas de informação utilizados em Supermercados, analisando o grau de satisfação dos clientes em relação aos sistemas observados. Observamos grandes semelhanças entre as duas instituições, motivo pelo qual nos foi despertando o interesse de realizar aquela pesquisa. Dentre as semelhanças encontradas, iremos citar algumas:



**QUADRO 1 – Semelhanças entre Bibliotecas e Supermercados**

<b>SEMELHANÇAS</b>	<b>BIBLIOTECAS</b>	<b>SUPERMERCADOS</b>
<b>Objectivos de cada instituição</b>	As bibliotecas são criadas para atender as necessidades de informação de uma comunidade específica, através da disponibilização de acervos e serviços.	O objectivo dos supermercados é a satisfação total das necessidades do consumidor, através da disponibilização de um varejo variado.
<b>Organizações</b> – ambas são organizadas, segundo regras bem constituídas.	Obedecem a divisão de assuntos, e a organização dos documentos é determinada através da aplicação dos sistemas de classificação e catalogação.	Utilizam a divisão dos produtos por género e são arrumados nas gôndolas, utilizando uma lógica de relação entre produtos.
<b>Sinalização</b> – tanto os documentos nas bibliotecas, como os produtos nos supermercados, precisam ser identificados ou sinalizados, para serem mais facilmente localizados.	Os documentos recebem um número de classificação (ou número de cota) e são organizados nas estantes, segundo esta numeração; nas prateleiras, os assuntos são identificados e as lombadas das estantes recebem etiquetas de identificação de classes.	Os supermercados utilizam o sistema de sinalização suspensa, facilitando a localização das secções.
<b>Serviços</b> – ambos oferecem serviços de natureza social, bem como de cunho financeiro.	Actualmente muitas bibliotecas vendem serviços de informação. Podemos citar, como exemplo, o serviço de comutação; pesquisas bibliográficas especializadas normalização de trabalhos técnicos etc.	Os supermercados além da venda de produtos, têm desenvolvido actividades sociais com os clientes, tais como: cursos de culinária, olimpíadas para melhor idade, promoções de shows, entre outros.
<b>Sistema de automação</b> – Cada instituição possui sistemas próprios de informação desenvolvidos para atender suas diferentes necessidades.	As bibliotecas têm seus acervos automatizados, facilitando o processo de organização e controlo; com a automação, é possível identificar cada utente individualmente.	Os supermercados incrementaram modernos sistemas de informação. Além da utilização destes sistemas no controlo administrativo, utilizam seu sistema de informação para identificar hábitos e preferências de seus clientes.
<b>Processo Técnico de Controlo e Classificação de Produtos e Documentos</b>	As bibliotecas utilizam sistemas de classificação, tais como DDD (Classificação Decimal do Dewey) CDU (Classificação Decimal Universal) Classificação de Facetada de Ranganathan entre outras, para identificar os livros por assuntos e arrumá-los nas estantes, e a catalogação para descrever os dados de cada documento	Os supermercados utilizam os códigos de barras onde armazenam os dados de cada produto.

A partir de tantas afinidades, procuramos identificar os pontos que, apesar da semelhança, as tornam tão diferentes. Em função disto, nós nos propusemos a desenvolver um estudo comparativo entre a estrutura organizacional das duas instituições, bem como avaliar a utilização e aplicação dos sistemas de automação de serviços de informação em ambas as instituições. De um lado, temos os Supermercados, dotados de modernos sistemas de informação, voltados para a satisfação de seus clientes; e, do outro, as Bibliotecas com arcaicos sistemas de representação do conhecimento, em constante conflito, num momento de transformações galopantes, geradas pela Revolução do Conhecimento.

Durante anos, a aplicação da Biblioteconomia voltava-se para questões teóricas de organização de acervos. A explosão documental tão fortemente reflectida nas bibliotecas e centros de documentação, na difícil tarefa de armazenar, recuperar e disseminar informações, cada dia mais crescentes, provocou uma mudança decisiva nas bibliotecas. Os novos paradigmas conduzem as bibliotecas para uma actuação como organizações sociais, e passam a ser inseridas num novo contexto de geradoras e disseminadoras do conhecimento.

Para que as bibliotecas possam actuar como disseminadoras do conhecimento, faz-se necessário que a sua forma de representação seja de facto um canal disseminador entre a informação nela contida e seus utilizadores. Não se pretende, com este trabalho, levantar grandes discussões sobre as diferentes formas de representações existentes, mas questionar se estas representações adoptadas nas bibliotecas, são inteligíveis para os utentes, ou seja, avaliar a representação na visão do utilizador.

Neste sentido, pretendemos encontrar respostas para os seguintes questionamentos:

- 1) Os utentes de bibliotecas compreendem os signos utilizados nas representações dos documentos, adoptados nestas unidades de documentação?
- 2) Quais os motivos ou razões que contribuem para que as bibliotecas sejam sub-utilizadas pelos seus utentes?
- 3) Os utentes de bibliotecas seguem os caminhos que lhe são indicados para a busca e a recuperação da informação, ou eles constroem seu próprio caminho?
- 4) As formações de utentes oferecidas nas bibliotecas facilitam a sua comunidade, a compreensão dos processos de representação utilizados nas

bibliotecas?

Para responder a estes questionamentos, estabelecemos como objectivo geral:

- Investigar a usabilidade e a eficácia das representações, enquanto pistas para a recuperação de objectos do mundo (documentos e produtos) adoptados nos sistemas de recuperação de informação das bibliotecas e dos supermercados.

Desse objectivo geral, decorrem os seguintes objectivos específicos:

- Identificar as dificuldades ou facilidades de compreensão dos dois sistemas de informação;
- Analisar os benefícios decorrentes da utilização dos modernos sistemas de informação adoptados nos Supermercados;
- Avaliar o grau de semelhança entre os dois sistemas, buscando adaptação nas Bibliotecas, baseando-se nos resultados satisfatórios obtidos nos Supermercados.
- Investigar se os utentes de bibliotecas seguem os caminhos que lhe são indicados para a busca e a recuperação da informação.
- Investigar se o grau de estudos dos utentes de bibliotecas e supermercados facilita a sua compreensão dos processos de representação utilizados por estas organizações.

No período de 1993 a 1999, fomos responsáveis pela formação de utentes na Biblioteca de Ciências e Tecnologia (BCT) da Universidade Federal do Ceará, sediada no Brasil, na Cidade de Fortaleza, Capital do Estado do Ceará. Durante esta actividade, podemos observar a enorme dificuldade que os utentes tinham para

entender, tanto a estrutura organizacional da Biblioteca, como os signos utilizados para recuperar os documentos. O que, para nós Bibliotecários, parecia claro e de fácil entendimento, para os utentes, tornava-se totalmente incompreensível. As etiquetas localizadas nas lombadas dos livros que, para nós, representam os assuntos, para eles, nada mais eram que um emaranhado de números soltos e sem significado.

Muitas tentativas foram realizadas no sentido de tornar “popular” a simbologia representada nos números de classificação, através de diversas modalidades de formações<sup>3</sup> criadas, com o intuito de otimizar os recursos disponíveis na Biblioteca. Podemos citar, até com certa tranquilidade, que muitos dos utentes, que receberam formação na Biblioteca, passaram a ter um entendimento diferenciado em relação aos que não haviam passado pela formação.

Todavia, apesar da intensificação das formações neste sentido, ainda assim, estas formações tornavam-se incipientes, uma vez que, somente no ano de 2002, a comunidade académica da UFC girava em torno de 21 mil pessoas. Assim, embora nossos esforços fossem enormes, atraentes, sedutores e fascinantes, não eram suficientes para atender a enorme demanda, e, assim, a grande massa de nossos utentes continuava sem entender os signos utilizados nas perspectivas de supostamente facilitar as buscas de informação.

Com base em nossas experiências, enquanto bibliotecária, e também através de observações empíricas, entendemos que a falta de compreensão dos sistemas de representação utilizados em Biblioteca não é um problema pontual nosso, uma vez que esta dificuldade é sentida em utentes de várias categorias e de diferentes tipos de Bibliotecas. Considerando que os sistemas de classificações mais utilizados são aqueles que obtiveram maior difusão a nível mundial, tais como CDD e CDU, acreditamos também que esta dificuldade seja manifestada em utentes de diferentes culturas e países. A ideia de fazer o mestrado em Gestão da Informação em Portugal, veio ao encontro de nossa motivação e expectativas, uma vez que nos possibilita inteirar, mais efectivamente, no dia a dia de uma biblioteca, em um outro país, além de facultar-nos a oportunidade de observar a actuação dos utentes, em

---

<sup>3</sup> As diversas modalidades de formações utilizadas na Biblioteca da UFC estão relatadas no artigo BEZERRA, Fabíola Maria Pereira; COSTA, Rosane Maria.. **Inovação e criatividade no treinamento de usuários da Biblioteca de Ciências e Tecnologia da Universidade Federal do Ceará**. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10, Fortaleza, 1998. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufc.br/> na secção “O que pensam os bibliotecários”.

relação à compreensão da estrutura organizacional utilizada em algumas bibliotecas portuguesas.

Os sistemas de classificação existentes oferecem um “imenso mapa do conhecimento”, formando um arcabouço, em que as ideias podem articular-se, umas com as outras, de diversas maneiras. Nossa pretensão com este estudo não é questionar os sistemas de classificação existentes, muito pelo contrário, acreditamos que eles respondem, de forma eficiente, ao objectivo para o qual foram criados. A ideia é torná-los compreensíveis para o utente.

Com o advento das novas tecnologias, é necessário fazer um reexame nos conceitos e métodos estabelecidos e utilizados como ideal durante anos; novos paradigmas precisam ser estabelecidos, permitindo reconstruir novos contextos, otimizando, desta forma, o fluxo de informação através de processos de agregação de valores.

No final do século XX, muitas foram as mudanças ocorridas na área de administração de serviços em geral, havendo uma mudança de eixo, passando o cliente a ter o papel predominante dentro das organizações, levando as instituições a incorporarem padrões de atendimento aos clientes, como elementos básicos em sua estratégia de actuação institucional. Dos muitos segmentos que adoptaram esta postura, os Supermercados, de um modo geral, acreditaram e utilizaram com sucesso, os recursos oriundos da modernização dos recursos tecnológicos, procurando conhecer o ponto de vista de seus clientes, como factor para melhoria de qualidade de seus serviços, obtendo resultados representativos e significativos.

Observando a semelhança na estrutura organizacional, bem como, a dos utentes destes dois sistemas, pensamos fazer um estudo comparativo, visando alcançar, nas Bibliotecas, os sucessos obtidos nos Supermercados, quando da incorporação de padrões de atendimento aos clientes, como elemento básico de sua estratégia de actuação institucional.

O presente trabalho inicia pela contextualização da Representação associada aos aspectos de tratamento, organização, gestão e uso da informação; seu uso nos sistemas de recuperação de informações em bibliotecas e em supermercados (capítulo 2). No capítulo 3 apresenta a metodologia utilizada para elaboração da pesquisa. Em seguida são apresentadas as Bibliotecas que foram objecto de estudo (capítulo 4). No quinto capítulo estão descritas as análises e interpretação dos dados obtidos com a aplicação dos inquéritos; e avançamos para

o capítulo 6 analisando a relação entre as questões levantadas nas bibliotecas e nos supermercados; falamos sobre semelhanças e diferenças entre bibliotecas e supermercados e a forma de comunicação com clientes e utentes, finalmente, no capítulo 7 apresentamos as conclusões.

## **2 REPRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS E SUPERMERCADOS**

### **2.1 O Conceito de representação**

A palavra representação está presente no contexto da humanidade, desde a pré-história. Etimologicamente, esta palavra é originária do latim “repraesentatio”, de “repraesentare” (1250) ou se fazer presente. No Dictionnaire Larousse, encontramos este conceito, estando ligado a vários domínios do conhecimento. Na Filosofia, “a representação é o que faz com que um objecto esteja presente no espírito”. Na Psicologia, a representação é entendida como sendo “uma percepção, uma imagem mental, cujo conteúdo se refere a um objecto, a uma situação, a uma cena, etc. do mundo, no qual o sujeito vive”. Porém, o conceito mais simples de representação leva a expressão “estar no lugar de qualquer coisa.”

De acordo com Bentes Pinto e Meunier (2006), ao se assumir que representar diz respeito a “estar no lugar de qualquer coisa”, então, na realidade, se trata da “acção de construir etiquetas (*labels* ou *tags*) mentais utilizadas para indicar ou apontar as coisas do mundo, através dos signos verbais ou não verbais. Ou seja, estas etiquetas consistem no objecto representante que vai estar no lugar do objecto representado, para dar sentidos a ele, a fim de facilitar a compreensão do mundo e a comunicação entre os seres”.

No contexto da Ciência da Informação, da Biblioteconomia e também da Gestão do Conhecimento, as pesquisas consagradas ao tema representação abordam vários aspectos, por exemplo, o processamento, a busca, a comunicação, a disseminação e a recepção da informação. Em outras palavras, está associada aos aspectos de tratamento, organização, gestão e uso da informação, pois, como afirma Meunier<sup>4</sup> (2000) “a verdadeira natureza da informação é representacional”.

---

<sup>4</sup> Meunier, Jean-Guy., La représentation en sciences cognitives. *Compendium de recherche et d’essais*, septembre 2000.

É neste contexto que apresentaremos, a seguir, como são utilizadas as representações nos sistemas de recuperação de informações em bibliotecas e em supermercados.

## 2.2 O sistema de representação nas bibliotecas

As primeiras formas de comunicação humana deram-se na Pré-História<sup>5</sup>, através das pinturas rupestres deixadas nas cavernas. Esta foi a forma de representação da época para expressar ideias e trocas de mensagens, não podendo ser considerada ainda uma forma de escrita, pois não havia uma representação gráfica.

Somente por volta de 4000 a.C., na antiga Mesopotâmia, os Sumérios desenvolveram, produziram e criaram a escrita cuneiforme, utilizando tabuinhas de argila onde cunhavam esta escrita. Sobre estas tabuinhas, registravam, de uma forma ordenada, seu cotidiano, bem como deixavam os registros administrativos e contábeis, decisões do governo, contratos e sentenças judiciais. Estes registros, deixados sobre as placas de argila, é que nos permitem hoje conhecer este período tão importante da história da Humanidade.

Antes da invenção da imprensa, ainda na Idade Média, surgem os monges copistas, que eram homens que tinham dedicação exclusiva no processo de reprodução de obras; nestes manuscritos, registravam-se histórias da Bíblia, feitos históricos e noções elementares de Geografia e Ciências Naturais. Estes manuscritos eram destinados a uma minoria elitista. Eco<sup>6</sup> (1996) afirma que:

Mesmo após a invenção da imprensa, os livros nunca foram a única maneira de obter-se informação. Havia pinturas, imagens populares impressas, instrução oral, e por aí vai. Pode-se dizer que os livros foram, de algum jeito, o instrumento mais importante na transmissão de informação científica, incluindo notícias de eventos históricos. Neste sentido, foram o instrumento supremo usado nas escolas.

---

<sup>5</sup> Entende-se por Pré-história o período anterior ao aparecimento da escrita. Portanto, este período é anterior há 4.000 a.C., pois foi por volta deste ano que os sumérios desenvolveram a escrita cuneiforme (<http://www.suapesquisa.com/prehistoria/>).

<sup>6</sup> Conferência apresentada por Umberto Eco na The Italian Academy for Advanced Studies in America (12 de novembro de 1996) texto original em inglês <http://www.hf.ntnu.no/anv/Finnbo/tekster/Eco/Internet.htm> e traduzido para o português, pelo Prof. João Bosco da Mota Alves da Universidade Federal de Santa Catarina – Brasil.

Entretanto, o surgimento do papel só ocorreu no ano 105 d. C. na China. A invenção da imprensa por Gutemberg acelerou o processo de divulgação da informação. Afirmam os estudiosos que a história dos livros se confunde, em muitos aspectos, com a própria história da humanidade, pelo desenvolvimento da escrita, registrada inicialmente nas pedras de argila ou nos rolos de papiros utilizados pelos antigos egípcios até o avanço tecnológico utilizado nos dias actuais.

O resgate da história se dá pela consulta de fragmentos de registros deixados pelos antigos, sejam eles em pedras de argila, em livros, em fotografias, nas vestimentas de época, enfim, a arte de conservação e preservação é tão antiga quanto a história da humanidade, mas, a guarda, conservação, preservação e manuseio de documentos, consolidada como Ciência, apenas se deu na metade do século XIX através da Arquivologia e da Biblioteconomia.

A explosão documental decorrente da invenção da imprensa foi fortemente reflectida nas bibliotecas e cada vez mais se fazia necessário criar mecanismos eficientes na difícil tarefa de armazenar, recuperar e disseminar informações cada dia mais crescentes. Os documentos passam a ser classificados, buscando uma ordenação e são reunidos de acordo com características comuns.

Na Biblioteconomia, esta organização se dá através da utilização de instrumentos, como as tabelas de classificação, que são importantes ferramentas no processo de organização física das colecções, bem como os tesouros e as terminologias. Segundo afirmação de Campos (1995), esta combinação de instrumentos tem como objectivo a sistematização dos conceitos.

Instrumentos como a tabela de classificação, o tesouro e as terminologias, sistematizam os conceitos de uma área de conhecimento na perspectiva de representar e possibilitar a recuperação das informações e permitir também, comunicações mais precisas no campo da ciência e da técnica.

Entendem-se por conceitos, as ideias identificadas como relevantes, em resultado da análise documental, após o processo de leitura. Estes conceitos, conforme afirmam Tristão *et al* (2004), são representados por “sistema artificiais de signos normalizados”, através das classificações e dos tesouros, permitindo assim uma representação mais significativa do conteúdo documental. Dentro desta perspectiva, as classificações e os tesouros seriam utilizados no processo de organização e representação do conhecimento.



Segundo definição apresentada por Tristão *et al* (2004):

Classificação significa a acção e efeito de classificar, e classificar significa ordenar e dispor em classes. Uma classe consiste de um número de elementos quaisquer (objectos e ideias) que possuem alguma característica comum pela qual devem ser diferenciados de outros elementos e, ao mesmo tempo, constitui sua própria unidade. A determinação e a selecção das classes que compreendem um esquema de classificação estão essencialmente relacionadas com as necessidades de utilização de cada esquema.

Kaula (1984)<sup>7</sup> considera a "classificação como um dos mais importantes ramos do conhecimento" e justifica sua afirmação quando diz que a mente humana, de uma forma consciente ou inconsciente e independente do fim, desenvolve a acção de classificar objectos, quando reúne coisas semelhantes e separa os outros não directamente relacionados.

Neste processo mental, natural e automático de classificação dos "entes, dos factos e dos acontecimentos", Pombo (1998) definiu como "pontos estáveis", que permitem ao ser humano uma orientação em relação ao mundo à sua volta, estabelecendo hábitos, afinidades e divergências. Possibilita ainda "reconhecer os lugares, os espaços, os seres, os acontecimentos; ordená-los, agrupá-los, aproximá-los uns dos outros, mantê-los em conjunto ou afastá-los irremediavelmente".

Kaula (1984) afirma ainda que a utilização da classificação já era aplicada por grandes filósofos no processo de compreensão e análise do conhecimento. Refere que Aristóteles (382-322 a.C.) concebeu a classificação como um processo mental, dividindo originalmente o conhecimento em 5 categorias. Posteriormente estas categorias iniciais foram desenvolvidas e reconhecidas por Aristóteles e seus seguidores, em outras 10 categorias, onde representaram ou "qualificaram" as diversas áreas do conhecimento. Enquanto Kaula (1984), em seu artigo, associa o começo do estudo da classificação, a partir de Aristóteles, Dahlberg (1972)<sup>8</sup> já afirma que a história das classificações é tão antiga como a história da Humanidade, citando como exemplo a enciclopédia do egípcio Amenope no ano 1250 a. C., embora, na época, fosse reconhecida apenas como a "arte de classificar", não

<sup>7</sup> Do original em inglês: **Rethinking on the concepts in the study of classification**, publicado em Herald of Library Science, vol. 23, n. 2, Jan./Apr. 1984, p. 30-44 - direitos de tradução e divulgação cedidos pelos editores de Herald of Library Science.

<sup>8</sup> Tradução do inglês por Henry B. Cox. Palestra apresentada à Conferência Brasileira de Classificação Bibliográfica, Rio de Janeiro, 12-17 de Setembro de 1972. Anais. Brasília, IBICT/ABDF, 1979. v. 1, p. 352-370.

podendo ser considerada ainda como ciência pois não havia um embasamento teórico. Segundo o autor, todos os trabalhos desenvolvidos na época foram “organizados sistematicamente, i. e. o conhecimento neles apresentado era organizado segundo alguma ideia pré-concebida” sendo que a sistematização do conhecimento não era feita da maneira esquemática como hoje se apresenta.

De acordo com Dahlberg (1972), a partir do ano de 1491, foi iniciado um “movimento” para composição de sistemas de classificação, através da publicação intitulada “Panepistemon” do poeta italiano Ângelo Poliziano, onde apresentou um “plano destinado não a ser o esboço de um texto mas mostrar esquematicamente as relações entre as ciências ou áreas do conhecimento”. Dahlberg (1972) afirma ainda, que no século XIX, a apresentação de esquemas de classificação das ciências, passa a ser um *hobby* para os filósofos e cientistas.

Segundo Pombo (1998), existe uma interação entre as características nos esquemas de classificações historicamente desenvolvidos, sejam de natureza filosófica, como é o caso de Bacon ou Peirce, ou de carácter científico, como desenvolvido por Ampère, ou mesmo epistemológicos, como foi o caso das classificações de Piaget ou Kedroc. Também esta interação foi identificada e utilizada na construção de enciclopédias, apresentando como exemplos o caso de Chambers ou Diderot e D’Alembert.

Diemer<sup>9</sup>, *apud* Pombo (1998), identifica os principais campos de orientação que foram aplicados na construção dos esquemas de classificação, afirma que, embora cada um deles tenha sofrido diferentes fases de desenvolvimento correspondentes à sua fase histórica, mesmo assim, ainda hoje mantém as suas especificidades, sendo elas a saber:

- Uma orientação ontológica (classificação dos seres);
- Uma orientação gnosiológica (classificação das ciências);
- Orientação biblioteconómica (classificação dos livros);
- Uma orientação informacional (classificação das informações).

---

<sup>9</sup> Diemer, A., “L’Ordre (Classification) Universel des Savoirs comme Problème de Philosophie et d’Organisation”, In: J.A. Wojciechowski (ed.), **Conceptual basis of the Classification of Knowledge**, Pullach / Munchen: Verlag Dokumentation. 1974. p. 144-160. *Apud* POMBO, Olga. Da classificação dos seres à classificação dos saberes. **Leituras. Revista da Biblioteca Nacional de Lisboa**. Lisboa. N.º 2 (1998) p. 19-33. Disponível em <http://www.educ.fc.ul.pt/hyper/resources/opombo-classificacao.pdf>. Acesso em: 2 Fev. 2006.

Bufrem *et al* (2005) afirmam que, ao analisar as classificações humanas, considerando o ponto de vista histórico evolutivo de cada uma delas, desde as clássicas até os sistemas mais actuais e contemporâneos, todas elas, “procuram estabelecer categorias a partir de critérios intimamente relacionados com seus propósitos de organização”, apresentando e estabelecendo estruturas de códigos para solucionar problemas de organização do conhecimento. Cada uma delas, ao seu modo, determina diferentes maneiras de analisar, interpretar e representar conhecimentos.

Na visão de Pombo (1998), a “classificação pragmática ocupa o seu lugar privilegiado”, sob o ponto de vista das classificações documentais, uma vez que, a classificação das ciências tem um carácter simplesmente especulativo, com apresentação de esquemas globais; em contrapartida, as classificações documentais apresentam “propostas minuciosamente elaboradas, em geral acompanhadas de um código em que cada classe é designada por um símbolo”. A explosão documental conduziu uma mudança na forma de organização dos documentos, acelerando o processo pragmático da classificação, facilitando posteriormente a inclusão de novas modalidades de documentos, gerados a partir das novas tecnologias da informação e comunicação.

Corroborando este pensamento, Alvarenga (2003) reconhece como positivo o advento destas novas tecnologias na perspectiva da ciência da informação, à medida que ocasionou uma verdadeira “turbulência” decorrente da possibilidade de registro da informação em diferentes formas de produção, representação, armazenamento, recuperação de documentos e informação, alterando a forma de trabalho de autores e profissionais da informação.

A mudança ocorrida na forma de trabalho, com a introdução das novas tecnologias no campo da documentação, apenas realça a necessidade de se aplicar a classificação de uma forma pragmática, uma vez que houve uma mudança de papéis na tarefa de representar, armazenar e recuperar informação, exigindo, assim, uma descrição “conceptual cada vez mais rigorosa e a definição cada vez mais fina de uma linguagem codificada universal”. (POMBO, 1998). Dentro desta nova perspectiva, é que se justifica a aplicação do sistema de classificação, observando sua utilidade prática, segundo Wojciechowski<sup>10</sup>, *apud* Pombo (1998) “o problema de

---

<sup>10</sup> Wojciechowski, J. A. The Philosophical Relevance of the Problem of the Classification of Knowledge. In: Wojciechowsk J.A. (ed.). **Conceptual basis of the Classification of Knowledge**.

classificação é sempre, em última análise um problema de adequação, isto é, de conformidade entre a classificação e o domínio de objectos classificados”.

### 2.2.1 Ferramentas utilizadas no processo de organização e representação da informação

Afirmam os filósofos que o processo do conhecimento ocorre quando fazemos uma relação de semelhança entre coisas diferentes, criando um “raciocínio hipotético” de factos externos e de acontecimentos anteriores, através da interpretação de signos, quando ocorre um processamento interno de tradução destes signos. Alvarenga (2003) certifica que este processo de assimilação de coisas por meio de representação na mente, através da percepção, classificação e criação de conhecimento sobre os seres é um privilégio essencial da racionalidade humana, tornando-os, desta forma, “processadores biológicos da informação”.

Os signos sempre foram objectos de estudo dos filósofos, desde a Grécia antiga; mas como ciência, surgiu no final do século XIX e início do século XX, e teve seus princípios formulados pelos filósofos Charles Sanders Pierce, nos Estados Unidos, e por Saussure, na Europa. Os simpatizantes e partidários de Pierce denominaram esta nova ciência de Semiótica; do outro lado, os que aderiram às teorias dos signos, sob a visão de Saussure, apelidaram de Semiologia.

A Semiótica estuda os signos e, de acordo com a sua teoria, a característica básica dos signos é o de poder de representar as coisas e os objectos. O processo de representação é que permite à mente humana produzir algo inteligível através da utilização de signos. A corrente saussureana evidenciou seus estudos pela análise dos signos linguísticos.

De acordo com Azevedo Neto (2005):

O principal pilar da Teoria Semiótica é a noção de signo como entidade que permeia toda a existência, de forma a estabelecer um elo comunicacional entre as coisas do mundo, saindo assim da esfera exclusiva da comunicação humana, passando a abordar outras formas de representação que o homem faz do seu universo.

Em seus estudos, Pierce entende que o signo ocorre através de uma relação triádica entre signo, objecto e interpretante num processo em construção de significados. O signo não é um objecto real, é uma entidade abstracta que se origina da percepção num processo de transmissão de uma ideia, onde o signo substitui ou representa qualquer coisa e o interpretante é a concepção ou imagem mental que temos desta coisa. (AZEVEDO NETO, 2005).

A partir desta relação triádica, Pinto (1996) explica a criação de uma “cadeia infinita” do seguinte modo:

Cada signo vai se referir ao anterior como seu objecto e criar um signo posterior como seu interpretante. Vale dizer que os signos são objectos e o objecto não é a coisa, mas a coisa significada. [...] Como os objectos são também signos, vários objectos se referem a outros objectos, criando uma teia de significação em que se cruzam, em todas as direcções, signos, objectos e interpretantes.

Os signos não significam nada por si só, uma vez que são um processo de representação, para se tornarem algo inteligível e possível de interpretação, pela mente humana, é necessária a existência de um código que estabeleça esta relação entre significantes e significados. Alvarenga (2003) corrobora este pensamento, quando afirma que a actividade de adquirir conhecimento é um processo de “assimilação de coisas por meio de suas representações na mente/cérebro do sujeito cognoscente. Estas representações, uma vez processadas e codificadas no cérebro podem ser comunicadas a outras mentes”.

A representação pode ser dividida nos níveis primário e secundário. O primeiro nível entende-se pela representação feita, pelo autor, no acto de expressar e registrar suas ideias e pensamentos num suporte documental, utilizando-se das linguagens disponíveis. Associada a este processo de representação pelos autores, Alvarenga (2003) enumera as etapas que ocorrem no processo de registro do conhecimento, sendo elas a saber: “percepção, identificação, interpretação, reflexão e codificação”.

O nível secundário ocorre pelos sistemas de informações documentais, quando do processo de análise documental, onde se procura extrair dos documentos os conceitos representativos em forma de pontos de acesso essenciais, que irão garantir a representação do conhecimento contido nos documentos primários. Corroborando esta afirmação, Alvarenga (2003) confirma que na realização das actividades inerentes ao processo de tratamento e organização da

informação, os profissionais da informação “desenvolvem diferentes tipos de representações, envolvendo a substituição da informação primária por registros específicos a ela relativos, com vistas a uma recuperação posterior”.

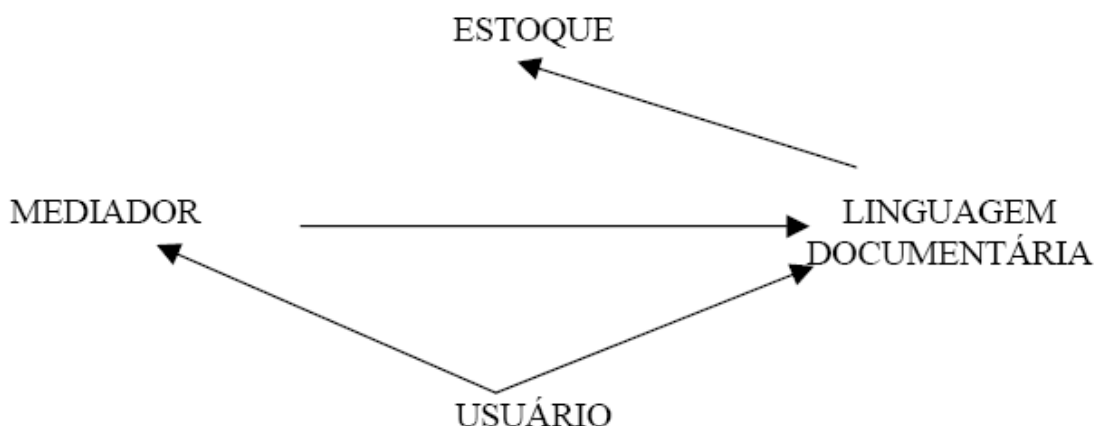
Silva e Fugita (2004) afirmam que a expressão “Análise documentária” foi conceituada formalmente por Gardin<sup>11</sup>, que apresentou a seguinte definição: “conjunto de procedimentos efectuados com a finalidade de expressar o conteúdo de documentos científicos, sob formas destinadas a facilitar a recuperação da informação”.

O resultado de uma representação documentária, em conformidade com o sistema ao qual os documentos estão inseridos, se dá pelo resultado do processo de análise documental, através da aplicação de vários procedimentos e distingue-se por critérios como a padronização e a univocidade. Estes dois critérios são apontados por Pereira e Bufrem (2005) como “qualificadores das principais formas que o representam: o resumo e o índice”.

A padronização utilizada no processo de análise documental dá origem à linguagem documental, que pode ser considerada como a ferramenta que vai representar, de uma forma condensada, a informação contida no documento. Esta linguagem irá permitir a comunicação entre o sistema e seus utilizadores, facultando a estes a autonomia em decidir se irão ter acesso ao documento ou não. De acordo com Lima (2003), na comunicação documentária, a “transmissão documentária só é possível através de uma acção comunicativa entre os *stocks* de informação e seus usuários”. A autora chamou de *stock*, a fonte e o receptor, denominou de usuário.

---

<sup>11</sup> GARDIN, J.C. *et al.* **La logique du plausible: essays d'épistemologie pratique**. Paris: Maison de Sciences de L'Homme, 1981. *apud* SILVA, Maria dos Remédios da, FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. A prática de indexação. Análise da evolução de tendências teóricas e metodológicas. **Transinformação**, Campinas, v.16, n. 2, p. 131-161, maio/ago., 2004. Disponível em: <http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewarticle.php?id=65> Acesso em: 06 fev 2006.

**FIGURA 1- Comunicação documentária**

Fonte: LIMA (2003)

Alvarenga (2003) compreende a representação como um substituto do documento e apelida a linguagem documentária de condensação de conteúdos, reforçando este pensamento quando afirma que:

Representação seria um substituto do documento armazenado no sistema, com a finalidade de possibilitar sua representação. Nesse processo de representação, o documento, ou o conjunto de documentos, pode ser substituído por um conjunto condensado de informações, a fim de que se torne possível a sua localização e uso pelos usuários.

A Terminologia é considerada importante ferramenta utilizada no processo de análise documental e, segundo afirmação de Lima (2003), surgiu resultante da “interdisciplinaridade das ciências e suas micro-especializações”, uma vez que a normalização terminológica estabelece correspondência única entre os termos e impede desta forma a ocorrência de ambiguidades. Reforça ainda o autor, dizendo que “em sua função de representação, a terminologia serve a Documentação, pois é um elemento chave para representar o conteúdo dos documentos”.

Segundo Dias (2000), a ISO – International Standard Organization apresentou a seguinte definição para Terminologia, embora o autor afirme que não existe um consenso ou uma definição fechada do que venha ser a terminologia:

Qualquer actividade relacionada com a sistematização e representação de conceitos ou apresentação de termos baseados em princípios e métodos estabelecidos e ainda como um conjunto

de termos que constituem um sistema de conceitos de uma determinada área.

Os Tesouros são reconhecidos na literatura como pertencentes às linguagens documentárias e são ferramentas de controlo de terminologia bastante utilizadas pelos indexadores, proporcionando a estes alargar seu vocabulário. Surgiram na década de 50, através da proliferação de termos técnicos e científicos, e foram sendo aprimorados para desenvolver o controlo terminológico de sistemas de informação. Os termos estruturados através dos tesouros facilitam uma maior rapidez na recuperação da informação, desde que disponibilizados aos utentes.

Moreira *et al* (2004) defendem o uso dos tesouros tanto pelos indexadores, como pelos utilizadores do sistema de informação, pela “sua estrutura de termos e suas relações”, auxiliando assim localizar ou “encontrar o melhor termo ou termos que representem um assunto”, uma vez que determinam quais termos podem ser utilizados pelo sistema; estabelecem quais termos podem ser usados no processo de busca e permitem ainda a inclusão de novos termos em sua estrutura semântica.

Jesus (2002) corrobora também este pensamento, quando descreve o tesouro como “instrumento dinâmico que apresenta essa terminologia estruturada, que permite actualização periódica”. O autor defende o uso das linguagens documentais, como instrumento de representação e recuperação, uma vez que fazem a ligação entre documento, informação e utentes e apresenta a seguinte definição para tesouro:

Linguagem documentaria, que apresenta algumas peculiaridades, pois sua hierarquia de assuntos possui uma relação associativa e sua estrutura não se baseia em conceito de palavras simplesmente, mas sim de termos conceituados e relacionados

Van Der Laan e Ferreira (2000) afirmam que as linguagens documentais podem ser notacionais, como é o caso dos sistemas de classificações tais como a CDD – Classificação Decimal de Dewey ou a CDU – Classificação Decimal Universal, ou alfabéticas, e exemplificam, nesta categoria alfabética, os cabeçalhos de assuntos ou os tesouros. Os autores lembram que independentemente da linguagem utilizada, é indispensável que haja uma relação entre a linguagem natural utilizada pelos utentes e a linguagem utilizada pelo sistema de recuperação da informação.



### **2.2.2. O indexador como agente no processo de representação da informação**

Cabe ao indexador a difícil tarefa de analisar o conteúdo dos documentos, sintetizar, identificar e seleccionar os conceitos que, melhor representem seu conteúdo.

Autores como Fujita (2003) e Silva e Fujita (2004) afirmam que a indexação, como procedimento da análise documental, só foi intensificada após a proliferação das publicações periódicas e dos artigos técnicos científicos. Os autores certificam que a fundamentação teórico-prática para a criação de uma nova área, ou seja, a Documentação, surgiu resultante do crescimento na produção dos documentos técnicos; da necessidade de um tratamento mais específico e do aperfeiçoamento das técnicas de representação empregadas a estes documentos.

A leitura documental é considerada como a fase mais importante do processo de análise de documentos, sendo o sucesso nesta fase inicial que garantirá o restante do processo. É um facto comprovado a dificuldade apresentada pelo indexador, nesta fase do processo, no que tange ao aspecto de “identificação e selecção de conceitos representativos do assunto do documento” (SILVA e FUJITA, 2004).

Esta dificuldade é resultante da complexidade no processamento da leitura, pois este envolve um processo cognitivo de quem lê, da produção de um texto por um autor e do contexto de ambos. Dentro desta perspectiva, Fujita (2003) entende a leitura documental como um processo interactivo entre três variáveis: texto-leitor-contexto. Sendo assim, considera a leitura do indexador como uma leitura profissional, uma vez que a leitura neste caso é direccionada com a finalidade profissional de elaboração de uma classificação, para a indexação e para o resumo, objectivos estes muito diferentes da leitura comum.

Dos factores que interferem no trabalho do indexador, existe uma certa unanimidade entre os estudiosos da área, quando apontam para os seguintes factores:

- A subjectividade que é peculiar no ser humano;
- Conhecimento prévio do indexador;
- Experiência profissional e formação na tarefa de indexação;
- Conhecimento da área de actuação;

- Factores linguísticos;
- Factores cognitivos (como a capacidade de abstracção, percepção e interpretação dos textos analisados); e
- Factores lógicos (dedução, indução, inferência entre outros).

Segundo Fujita (2003) a qualidade e a consistência no processo de indexação são o resultado da imparcialidade do indexador, embora Torres (2006) afirme que o cabeçalho de assunto como instrumento de representação e recuperação da informação tem apresentado “inconsistências em relação à sua construção e ao seu uso”. Descreve o autor que a inconsistência é decorrente da decisão para escolha do ponto de acesso e denomina de balbúrdia as diferentes formas utilizadas na construção dos cabeçalhos de assuntos.

O indexador dispõe de ferramentas que o auxiliam na tarefa de representação e recuperação da informação; as linguagens de indexação orientam-no sobre quais termos podem melhor representar o assunto. As linguagens de indexação são também instrumentos importantes nas mãos dos utentes, uma vez que indicam qual é a melhor estratégia de busca. Moura *et al* (2002) apresentam ainda outras funções para as linguagens de indexação:

- Recuperar documentos com conteúdo semelhante;
- Recuperar documentos relevantes sobre um assunto específico;
- Recuperar documentos por grandes áreas de assunto;
- Possibilitar a conversão dos termos de indexação entre diferentes linguagens;
- Auxiliar na escolha do termo adequado para a estratégia de busca;
- Representar o assunto de maneira consistente;
- Permitir a compatibilidade e dialogo entre a linguagem do indexador e do pesquisador.

A estruturação de instrumentos, que viabilizem e facilitem o trabalho do indexador, tem sido objecto de estudo de pesquisadores da Ciência da Informação, através de um trabalho conjunto de profissionais da informação e especialistas das mais diversas áreas. Sobre esta estruturação, Moura *et al* (2002) confirmam a necessidade de estruturar estas ferramentas:

Instrumentos de indexação que contribuam para a incorporação de novas unidades informativas nos sistemas de forma ágil e consistente representam o maior desafio para o campo da organização e do tratamento da informação na actualidade

De acordo com Lima (1998), os sistemas de informação exigem “princípios explícitos, isto é, espera-se que a linguagem documentária construída represente fielmente o conteúdo informacional dos documentos”. Segundo o autor, a comunicação entre o sistema de informação é considerada satisfatória, quando o utente, ao accionar este sistema de informação, consegue entender a mensagem gerada por este, conseguindo desta forma ter acesso à informação desejada. O grande desafio dos sistemas de informação é exactamente representar a informação sem comprometer o seu significado. Corroborando com este pensamento, Alvarenga (2003) diz que a recuperação eficaz da informação é considerada a “meta suprema dos profissionais dos serviços de informação”.

### **2.3 O sistema de representação adoptado nos supermercados**

Com a era da globalização a humanidade vive um acelerado processo de transformação nas mais diversas esferas de actividades, acarretando uma diminuição das distâncias e possibilitando uma maior aproximação física entre os homens, promovendo o aparecimento de novos negócios e mercados, dando origem a um novo padrão de competição globalizado, através da introdução mais racional e flexível nos processos produtivos, levando pessoas e instituições a trabalharem de forma competitiva.

A actuação em um mercado, cada vez mais exigente, requer das empresas o desenvolvimento de sua capacidade estratégica. Isso significa ampliar o horizonte de visão dos negócios, buscando compreender os diversos fenómenos que interferem no desempenho da organização, criando e desenvolvendo uma postura pró-ativa. Torna-se, cada vez mais complexa, a manutenção, de forma competitiva, da empresa no mercado. Não existe apenas um factor que determine essa condição. É necessária a compreensão dos diversos aspectos que colaboram para a gestão competitiva do negócio.

Segundo Werner e Segre (2002), o crescimento da competitividade por que vêm passando as organizações em decorrência da globalização, tem estimulado

modernos processos organizacionais, através da implantação de novas tecnologias da informação. Alguns segmentos do mercado têm optado pelo processo de “fusões, incorporações e reestruturação, com o objectivo de manter a competitividade”, e torná-las menos vulneráveis. Um dos segmentos que mais tem reformulado seus processos organizacionais é o dos supermercados, através do desenvolvimento de competências estratégicas voltadas para “Excelência Operacional, a Inovação do Produto e/ou Orientada para Serviços”.

Os supermercados têm adoptado acções estratégicas para obter resultados significativos. Porter<sup>12</sup>, *apud* Werner e Segre (2002), afirma que a questão central para se determinar as estratégias competitivas de uma empresa é motivando atractivamente um ramo de negócio e estabelecendo a posição competitiva de uma empresa dentro de um ramo de negócio.

De acordo com a afirmação de Santos *et al* (1998), o sector do comércio vem passando grandes transformações; os estabelecimentos, em formato tradicional, têm sido reformulados em decorrência do “crescimento dos shopping centers, supermercados, hipermercados, entre outros, e da crescente segmentação dos formatos de varejo”. Na visão de Mendonça (2001), o varejo de alimentos, a nível mundial, foi um dos sectores do comércio que mais se segmentou.

Os factores que provocaram esta verdadeira revolução no comércio são consequência da busca de estratégias competitivas, dentro de um cenário que vem sendo alterado nos últimos 30 anos. Esta evolução é apresentada por Werner e Segre (2002) através de uma citação de Freury e Freury<sup>13</sup>:

A primeira grande turbulência ocorreu nos anos 70 com uma alteração nas regras do mercado, passando de um mercado vendedor para comprador, isto é: a oferta tornou-se maior que a demanda. Surge então a necessidade de focar no cliente e orientar-se para o cliente. A segunda turbulência se iniciou na década de 80, com a globalização. Como terceiro processo turbulento temos o advento da economia baseada em conhecimento. Este novo paradigma incentiva o trabalho intelectual. Empresas e países buscam desenvolver actividades

<sup>12</sup> PORTER, Michael. **Estratégia empresarial**. Rio de Janeiro: Campus, 1986. *apud* WERNER, Alexandre; SEGRE, Lidia Micaela. Uma análise do segmento de supermercados: estratégias, tecnologias e emprego. **Boletim Técnico do SENAC**, v. 28, n.º 1 (jan./abr. 2002). Disponível em: <http://www.senac.br/informativo/BTS/281/boltec281e.htm>. Acesso em 1 Mar. 2006.

<sup>13</sup> FREURY, A., FLEURY, M.T. L. Estratégias empresariais e formação de competências. São Paulo: Atlas, 2000. *apud* WERNER, Alexandre; SEGRE, Lidia Micaela. Uma análise do segmento de supermercados: estratégias, tecnologias e emprego. **Boletim Técnico do SENAC**, vol. 28, n.º 1 (jan./abr. 2002). Disponível em: <http://www.senac.br/informativo/BTS/281/boltec281e.htm>. Acesso em 1 Mar. 2006.

que sejam realmente agregadoras de valor, ou seja, nas actividades que são mais "intensivas em inteligência".

A busca de estratégias competitivas pelas organizações é considerada, para muitos estudiosos da área, como o factor que garantirá a própria sobrevivência no mercado. Andia Filho e Lepsch (2004) entendem por vantagens competitivas sustentáveis as “estratégias de valor desenvolvidas pela empresas as quais não podem ser facilmente copiadas pelos concorrentes e que geram bons retornos financeiros durante um período de tempo razoavelmente longo”.

A estrutura de suporte para acções estratégicas deu-se através da aplicação da automação e da utilização das novas tecnologias da informação. A aquisição de diferentes ferramentas de gestão, como a obtenção de softwares variados, permitiu às organizações gerirem informações que ajudam o processo de tomada de decisão.

As informações obtidas, com a aplicação destas novas tecnologias, possibilitam aos empresários moldarem e reformularem os supermercados, segundo a preferência de seus clientes. Os dados<sup>14</sup> são transformados em informação visando a uma resposta de satisfação para os clientes. Num mercado, cada vez mais competitivo, os consumidores deixam de ser vistos como “massa”; para dar lugar ao individualismo das pessoas, os supermercados procuram falar directamente ao coração do consumidor, sendo este o grande diferencial que faz com que os supermercados se tornem de fácil acesso.

As empresas acreditaram e investiram em programas de *marketing*, colectando informações de seus clientes, a partir de suas insatisfações, melhorando o atendimento e criando um relacionamento interactivo. Os clientes passaram a ser observados e suas necessidades identificadas com o objectivo de atendê-los, de maneira mais eficaz e mais eficiente; as pesquisas aos clientes passam a interferir nas tomadas de decisões; a ideia é simples: diferenciá-los para conquistá-los. Sobre as reclamações dos clientes, Monti (2001) afirma:

Reclamação nada mais é do que uma declaração de expectativa não-satisfeita ou se quisermos é um protesto, clamor,

---

<sup>14</sup> Os computadores processam dados e são incapazes de associar significados a eles. Siltzer (2004) enfatiza que “dados são meramente sintácticos – os símbolos em que estão representados são organizados estruturalmente, isto é, sintacticamente. Informação, por outro lado, deve necessariamente conter semântica.

reivindicação, demanda, súplica, ou exigência de alguma coisa que a empresa fornecedora não cumpriu.

Os supermercados entenderam e acreditaram no “poder” de conhecer seu cliente, a sobrevivência do mercado varejista baseia-se no conhecimento dos hábitos de compra dos clientes. Na busca da eficiência, Mendonça (2001) relaciona alguns itens relevantes que as empresas devem considerar como forma de garantir a sua permanência num mercado altamente competitivo, como o varejista:

- Automação e tecnologia da informação;
- Valorização do cliente;
- Utilizando-se *marketing* de relacionamento;
- Atendimento personalizado;
- Gestão rigorosa de espaços;
- Racionalizando-se a linha de produtos;
- Escolhendo-se o *mix* apropriado;
- Fortalecendo-se o conceito one stop shopping<sup>15</sup>;
- Valorização dos funcionários e estabelecimento de um ambiente de treinamento continuado;
- Oferta de serviços adicionais (estacionamento com manobrista, entrega em domicílio, etc.),

As empresas têm gasto quantias representativas na modernização dos sistemas de informação, visando a identificação dos hábitos dos clientes. Existem hoje no mercado diversas empresas, desenvolvendo programas de “garimpagem de dados”, onde buscam realizar diferentes tipos de análises de relacionamento para definir o perfil de cada consumidor individualmente. Gonçalves (1999) afirma que os softwares disponíveis para esta tarefa de “mineração de dados são capazes de peneirar grandes volumes de dados para encontrar pepitas de informações, das quais produzem ouro em forma de vantagem competitiva”. Segundo o autor, com a aplicação da mineração de dados, é possível extrair a informação não aparentemente visível e transformar dados em informação.

A aplicação intensa de tecnologia da informação, no varejo de supermercado, deu-se inicialmente com a automação nos departamentos de finanças, recursos humanos, contabilidade, nos sectores de compra e controle de *stock*, seguidos da automação das frentes de lojas. Esta fase é marcada pela introdução intensa de tecnologias, tais como: código de barras, leitura

---

<sup>15</sup> Entendem-se por conceito **one-stop shopping** como centrais de atendimento único, permitindo aos cidadãos terem acesso a muitos serviços que necessitam, estejam estes serviços relacionados ou não. Os supermercados aderiram a este conceito e procuram atender amplamente as necessidades dos consumidores, oferecendo uma enorme variedade de produtos.

óptica/scanners; PDV/check out (com balanças electrónicas e preenchimento de cheque), etiquetas electrónicas nas prateleiras e muitas outras tecnologias que agilizam a passagem do cliente pelos caixas. (WERNER e SEGRE, 2002).

Com a automação dos serviços das frentes de lojas, foi possível para as empresas delinear as preferências e os hábitos de cada cliente individualmente. A partir da informação colectada, as empresas foram moldando suas lojas, reformulando seu *mix* de produtos e transformando o acto de fazer compras em uma actividade prazerosa. O conhecimento de hábitos e preferências de clientes facilitou o processo de segmentação do varejo.

Corroborando este pensamento, Santos *et al* (1998) afirmam que a segmentação é um factor realmente importante hoje em dia e apresentam as diferentes formas de segmentação do mercado de varejo:

- Em relação à natureza dos bens de consumo duráveis, semi-duráveis e não duráveis;
- Em termos do perfil económico do consumidor;
- Em termos de deslocações de compras, compras do mês, compras de conveniência, compras de rotina, compras de aventura (quando o consumidor deseja algo específico).

Além da segmentação do mercado, os analistas de varejo acreditam na importância de as empresas atenderem a “conveniência do consumidor”, o que levaria a um forte crescimento dos negócios. Mendonça (2001) acredita que, para os supermercados atenderem a “conveniência do consumidor”, precisam atingir quatro níveis de facilidade aos seus clientes, sendo eles:

- Facilidade de acesso. Engloba a rapidez e a facilidade que o cliente terá para entrar em contacto com a loja, o que abrange proximidade, mas também se estende para o acesso ao telefone ou internet para esse contacto. Inclui ainda um estacionamento fácil, horários convenientes de abertura e fechamento, entrega em domicílio;
- Facilidade de encontrar o produto desejado. Ou seja, permitir ao consumidor encontrar e seleccionar os produtos que deseja, com agilidade. Para isso é preciso uma boa sinalização, layout correcto, adequada distribuição física da loja, pessoal bem-treinado para prestar informações, etc. Uma alternativa criativa seria fidelizar o cliente a partir das listas de compras com fins específicos: casamentos, chá-de-bebê, presentes;
- Facilidade de posse. Obter rapidamente os produtos desejados, a disponibilidade imediata da mercadoria. Isso envolve uma boa posição de estoques da loja e, no caso de entrega em domicílio, a rapidez com que se faz o produto

chegar às mãos do cliente. A próxima grande tendência para o varejo é o chamado *delivery*, ou seja, a entrega em domicílio, com isso a rapidez na entrega será cada vez mais importante, constituindo-se até em vantagem competitiva;

- Facilidade de completar a compra. Permitir ao consumidor que a saída do ponto de venda seja tão prazerosa quanto foi o ato de comprar. Isso implica layout prático na frente da loja, check-outs com leitores ópticos, funcionários bem- treinados, etc.

Os supermercados não utilizam a expressão “representação temática” para organização de suas lojas, esta expressão não é encontrada na literatura da área, mas, a nível de compreensão do presente estudo, utilizaremos esta expressão como analogia.

A forma de representação temática utilizada nos supermercados é a divisão dos produtos por categorias e géneros, onde a lógica da boa arrumação dos produtos ajuda a loja a vender. Os produtos são divididos em três categorias: Produtos de destinação, rotina e conveniência.

Existe um consenso entre os especialistas na área de varejo, em relação à arrumação dos produtos em uma loja, quando afirmam que é um grande desafio a distribuição dos produtos nas gôndolas dos supermercados; tudo depende do que se vende e a quem se quer atrair.

Segundo o SEBRAE (2006), a distribuição dos produtos apresenta uma divisão baseada em famílias e subfamílias, embora lembre que a formação do *mix* de produtos de uma loja deve ser baseada nas necessidades dos clientes. SEBRAE (2006), apresenta a seguinte divisão para os produtos:

1. Produtos de conveniência/comodidade - enquadram nesta categoria os produtos de compra frequente; são os produtos de necessidades básicas e que os consumidores não perdem muito tempo comprando, tais como: pão, açúcar, sal, óleo;
2. Produtos de compra comparada – classificam-se aqui os produtos que o consumidor demora comparando preços, qualidades, estilo etc; tais como: roupas, electrodomésticos, mobiliário etc;
3. Produtos de especialidades – são os produtos de moda, de marcas famosas;
4. Produtos de Novidades – são aqueles que intensificam as vendas rapidamente, mas só acontecem num curto período de tempo;
5. Produtos de moda – são aqueles que acompanham uma tendência;



6. Produtos sazonais – são aqueles que, durante o ano, sofrem oscilações de vendas. Exemplifica, citando o caso dos bronzeadores, dos gelados, etc.

De acordo com Santos *et al* (1998), os supermercados utilizam um processo de gerenciamento de categorias, que é uma forma eficiente de distribuir suas secções, maximizando o resultado das vendas. Na distribuição dos produtos nas gôndolas, deve-se seguir a preferência do consumidor, procurando entender a sua “racionalidade na hora de efectuar suas compras”. O autor aponta ainda alguns dos benefícios alcançados com o gerenciamento de categorias, tais como:

- Coloca marcas diferentes disputando market share;
- Mede o valor que cada fornecedor tem junto ao consumidor;
- Permite saber o lucro de cada marca;
- Permite ver que gôndola está vendendo e o melhor posicionamento dos produtos nas gôndolas;
- Melhora a organização e imagem da loja, atraindo mais consumidores;
- Possibilita maior eficiência do merchandising com consequente aumento das vendas;
- Aumenta as vendas por impulso, as vendas por conveniência e as vendas complementares;
- Permite a análise da cadeia de suprimento, prevendo-se a logística necessária e o custo para abastecer;
- Possibilita, assim, a diminuição dos custos e o aumento da lucratividade.

A organização das prateleiras e gôndolas segue algumas regras que estão claramente definidas nos livros de *marketing* de varejo. Alguns autores consideram a arrumação das prateleiras como “verdadeiras armadilhas armadas” que fazem os consumidores encherem seus carrinhos de compras, com produtos que, a princípio, não iriam comprar.

Estas regras estabelecem que os produtos devem estar dispostos de maneira fácil para que as pessoas possam facilmente pegá-los. Nesta linha considerada de menor esforço, são geralmente arrumados os produtos de preços médios; nesta categoria enquadram-se os produtos populares, aqueles que costumam aparecer nos anúncios. Abaixo desta linha, encontram-se os produtos mais baratos e de marcas menos conhecidas, bem como os produtos das marcas próprias dos supermercados. Nas prateleiras acima, estão arrumados os produtos mais caros, bem como os concorrentes importados. (PENSAMENTO, 2005).

Nas lojas de roupas ou nas secções dos supermercados destinadas a roupas, adopta-se a arrumação por cor. Nas lojas especializadas para crianças, os

expositores são compatíveis com os clientes. Nos supermercados, estas secções compõem verdadeiro *mix* de produtos relacionados para o público infantil. Nas gôndolas, a parte inferior é destinada para chocolates, guloseimas e brinquedos; a parte superior destina-se às roupas infantis bem como alguns brinquedos pesados, ou coisas do género, a que não se quer que as crianças tenham acesso. De acordo com Carvalho (2001), ao arrumar as prateleiras, deve existir o cuidado de associar produtos semelhantes e cita como exemplo, o caso do azeite e do bacalhau. O autor afirma, ainda, que ao lado dos caixas, são colocadas estantes com revistas e chocolates, para que os clientes os comprem, enquanto esperam na fila.

Segundo afirmação de Reis (2001), o que marca o diferencial nas empresas, não é mais o produto e sim o cliente. O autor sugere que a “layoutização” das lojas seja adequada, de forma que atenda aos desejos dos consumidores. O uso das tecnologias permite obter informações sobre preferências do cliente, citando, como exemplo, que é possível identificar o que o cliente prefere na entrada da loja, bem como se pode saber que as “mulheres preferem promoções e os homens, ofertas, e que as mulheres, ao contrário dos homens, iniciam suas compras pensando na família e encerram lembrando das necessidades pessoais”.

Corroborando esta ideia, Cesariano e Caixeta Filho (2002) identificam o *layout* interno dos supermercados ao que se refere a distribuição dos produtos, como uma decisão operacional fundamental na actividade varejista. O autor afirma ainda que:

Frente às limitações de espaço interno, o arranjo encontrado para a distribuição dos produtos não somente vai influenciar as vendas de cada loja, como também significa componente importante da estrutura de custos do supermercado.

Os resultados alcançados com a aplicação da tecnologia da informação permitiram aos supermercados moldarem suas lojas de acordo com a necessidade de seus clientes; os estudos feitos conseguiram diferenciá-los, ferramenta necessária para individualizá-los.

### 3 QUESTÕES METODOLÓGICAS

Ao procurar no dicionário <sup>16</sup>o significado da palavra método, encontraremos: “caminho ou processo racional que se segue para chegar a um fim; conjunto de procedimentos técnicos e científicos”. Baseado neste pressuposto, Gil (1999) explica que o método científico é “o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adoptados para se atingir o conhecimento”. Segundo definição de Nélo (1999), “Metodologia significa estudo dos métodos, ou da forma, ou dos instrumentos necessários para a construção de uma pesquisa científica; é uma disciplina a serviço da Ciência”.

Não existe um método único que seja utilizado em todas as Ciências, mas uma variedade de métodos que devem ser escolhidos dentre o que melhor se adapte ao “tipo de objecto a investigar e pela classe de proposições a descobrir” (GIL, 1999). Na pesquisa científica, assegurar que se utilizou um determinado método, é o mesmo que afirmar que houve uma acção planeada, baseada em procedimentos sistematizados e previamente conhecidos.

O objectivo da pesquisa científica é de compreender e explicar os fenómenos, fornecendo respostas às questões significativas, que possibilitem a compreensão destes fenómenos. Para isso, o pesquisador manuseia criteriosamente, os diferentes métodos e técnicas para alcançar os resultados pertinentes às suas averiguações.

#### 3.1 Métodos de investigação

Gil (1999) afirma que: “A ciência tem como objectivo fundamental chegar à veracidade dos factos [...], o que torna o conhecimento distinto dos demais é que tem, como característica fundamental, a sua verificabilidade”.

Pela multiplicidade dos métodos, se faz necessário classificá-los, Gil (1999) classifica os métodos, dividindo-os em dois grandes grupos:

- **Métodos que proporcionam as bases da investigação** – Explicam os procedimentos lógicos que deverão ser seguidos no processo de investigação científica. Sendo eles:

---

<sup>16</sup> PRIBERAM Dicionário on-line [http://www.priberam.pt/dlpo/definir\\_resultados.aspx](http://www.priberam.pt/dlpo/definir_resultados.aspx)

- a) Método dedutivo – Partindo-se da certeza, através da razão humana, como princípio absoluto do conhecimento humano, Descarte, Spinoza e Leibniz, propõem o método dedutivo. Gil (1999) afirma que: “o protótipo do raciocínio dedutivo é silogismo, que consiste numa construção lógica que, a partir de duas proposições chamadas premissas, retira uma terceira, nelas logicamente implicada, denominada conclusão”. Na visão de Lakatos e Marconi<sup>17</sup> *apud* Nélo (1999) o método dedutivo postula quatro regras que são: a evidência; a da análise; a da síntese; e a da enumeração.
- b) Método indutivo – proposto por Bacon, Hobbes, Locke e Hume. Nele, os empiristas acreditam que o conhecimento é fundamentado, exclusivamente, na experiência; na formulação de hipóteses; na repetição dos experimentos; da testagem das hipóteses; e na formulação e generalização de leis. (NÉLO, 1999; GIL, 1999).
- c) Método hipotético-dedutivo – também pode ser chamado de método crítico ou da tentativa e erro; foi proposto por Popper e consiste na adoção da seguinte linha de raciocínio:

Quando os conhecimentos disponíveis sobre determinado assunto são insuficientes para a explicação de um fenômeno, surge o problema. Para tentar explicar a dificuldade expressa no problema, são formuladas conjecturas ou hipóteses. Das hipóteses formuladas, deduzem-se consequências que deverão ser testadas ou falseadas. Falsear significa tentar tornar falsas as consequências que são deduzidas das hipóteses, enquanto no método dedutivo, procura-se evidências empíricas para derrubá-la. (GIL, 1999).

- d) Método dialético – o conceito de dialética é muito antigo, já era utilizado na Antiguidade e na Idade Média; entretanto, foi Hegel quem fundamentou a concepção moderna da dialética. Seu conceito é utilizado por diferentes doutrinas filosóficas e assume significados distintos, de acordo com cada uma delas. Segundo este método, “as contradições se transcendem dando origem a novas contradições que passam a requerer solução. É um método de interpretação dinâmica e

---

17 LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 2.ed. São Paulo, 1995 *apud* NÉLO, Ana Maria. Metodologia científica: um enfoque referente à estrutura da pesquisa científica. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE CUSTOS, 6, Braga, Portugal, 1999. Disponível em: [http://www.bahai.org.br/virtual/metodologia\\_cientifica.htm](http://www.bahai.org.br/virtual/metodologia_cientifica.htm) Acesso em: 02 dez. 2005

totalizante da realidade”. (SILVA e MENEZES, 2001). Os elementos do esquema básico do método dialéctico são a tese, a antítese e a síntese, onde a tese é uma confirmação inicialmente dada; a antítese seria a oposição a tese. Do confronto entre as duas (tese e antítese), nasce a síntese, considerada como uma nova situação gerada a partir desse confronto, transformando-se numa nova tese, que contraria uma nova antítese, que produz uma nova síntese, gerando um processo de cadeia infinito.

- d) Método fenomenológico – Husserl foi criador do método fenomenológico. Não foi concebido para ser dedutivo, nem empírico, consistindo na descrição do fenómeno, tal como ele se apresenta, sem reduzi-lo a algo que não aparece. A realidade é construída socialmente e entendida como o comprometimento, o interpretado, o comunicado. Então, a realidade não é única: existem tantas quantas forem as suas interpretações e comunicações. O sujeito/autor é reconhecidamente importante no processo de construção do conhecimento. (SILVA e MENEZES, 2001; GIL, 1999).

- **Métodos que indicam os meios técnicos da investigação** - “Estes métodos têm por objectivos proporcionar ao investigador os meios técnicos para garantir a objectividade no estudo dos fatos sociais” . (GIL, 1999), sendo eles:

- a) Método experimental – desenvolvido por Galileu Galilei. É considerado o primeiro método teórico. Os pontos fundamentais deste método compreendem à observação dos fenómenos; a análise dos elementos integrantes desse fenómeno; indução de um certo número de hipóteses; verificação das hipóteses divulgadas por intermédio dos experimentos realizados; ampliações do resultado das experiências para casos similares; e confirmação das hipóteses. (NÉLO, 1999).
- b) Método observacional – é um dos métodos mais utilizados nas ciências sociais, Gil (1999) afirma que existe um paradoxo neste método, uma vez que, entre os métodos existentes é o mais primitivo e, conseqüentemente, o mais impreciso, embora “pode ser tido como o

mais moderno, visto que possibilita o mais elevado grau de precisão nas Ciências Sociais.

- c) Método comparativo – este método destaca-se através do estudo das diferenças e similaridades entre os indivíduos, classes, fenómenos ou fatos. (GIL, 1999).
- d) Método estatístico - A função fundamental desse método é a reprodução e fundamentação ordenada das observações quantitativas numéricas, relativas a factores oriundos das Ciências Sociais. Através da utilização de testes estatísticos, é possível estabelecer, em termos numéricos, a probabilidade de acerto de determinada conclusão, bem como a margem de erro de um valor obtido. Portanto, o método estatístico, segundo garante Gil (1999) “passa a caracterizar-se por razoável grau de precisão, o que a torna bastante aceito por parte dos pesquisadores com preocupação de ordem quantitativa”.
- e) Método clínico - Este método procura conhecer o indivíduo nas suas relações com o mundo: com os outros, consigo mesma, na imagem que constrói da sua vida, e com os valores em que determina a sua conduta. É utilizado particularmente na pesquisa psicológica, onde os pesquisados são os indivíduos que procuram os psiquiatras e psicólogos a fim de conseguir ajuda
- f) Método monográfico - consiste no estudo de determinados indivíduos, profissões, instituições, condições, grupos ou comunidades, com a finalidade de obter generalizações; a utilização deste método, segundo afirma Gil (1999), “parte do princípio de que o estudo de um caso em profundidade pode ser considerado representativo de muitos outros ou mesmo de todos os casos semelhantes”.

Quanto à Classificação das pesquisas, existem varias formas, sendo que, os formatos clássicos são agrupados da seguinte forma:

- Do ponto de vista da sua natureza: pesquisa básica e pesquisa avançada
- Do ponto de vista da forma de abordagem do problema, que pode ser:
  - Pesquisa quantitativa: parte do principio que tudo pode ser quantificado, traduzindo em números, opiniões e informações a fim de classificá-las e analisá-las.

- Pesquisa qualitativa: a abordagem qualitativa difere da quantitativa, por não empregar dados estatísticos para analisar um problema, utilizando como ferramenta a interpretação dos fenómenos, assim como atribuindo significados aos fenómenos. Silva e Menezes (2001) afirmam que: “o ambiente natural é a fonte directa para colecta de dados e o pesquisador é o instrumento – chave. É descritiva. Os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem”.
- Do ponto de vista de seus objectivos, segundo Gil (1991) pode ser:
  - Pesquisa exploratória: visa proporcionar maior familiaridade com o problema, com vista a torna-lo explicito ou a construir hipóteses. Envolve levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências, que tiveram práticas com o problema pesquisado; análise de exemplos que estimulem a compreensão. Assume, em geral, as formas de Pesquisa Bibliográfica e Estudos de caso.
  - Pesquisa descritiva: visa descrever as características de determinada população ou fenómeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de colecta de dados: inquérito e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de Levantamento.
  - Pesquisa explicativa: visa identificar os factores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenómenos. Aprofunda o conhecimento da realidade, porque explica a razão, o “porque” das coisas. Quando realizada nas Ciências Sociais, requer o uso do método observacional. Assume, em geral, as formas de Pesquisa experimental e Pesquisa Expost-facto.
- Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, Gil (1991) os divide da seguinte forma:
  - Pesquisa bibliográfica: quando elaborada a partir de material já publicado, constituído, principalmente, de livros, artigos de

periódicos e, actualmente, com material disponibilizado na Internet.

- Pesquisa documental: quando elaborada a partir de material que não receberam tratamento analítico.
- Pesquisa experimental: quando se determina um objecto de estudo, seleccionam-se as variáveis que seriam capazes de influenciá-lo, definem-se as formas de controlo e de observação dos efeitos que a variável produz no objecto.
- Levantamento: quando a pesquisa envolve a interrogação directa das pessoas, cujo comportamento se deseja conhecer.
- Estudo de caso: quando envolve o estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objectos, de maneira que se permita o seu amplo e detalhado conhecimento.
- Pesquisa Expost-facto: quando o “experimento” se realiza depois dos factos.
- Pesquisa-Acção. Quando concebida e realizada em estreita associação com uma acção ou com a resolução de um problema colectivo. Os pesquisadores e participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo.
- Pesquisa Participante: quando se desenvolve a partir da interacção entre pesquisadores e membros das situações investigadas.

Ao finalizar o relato os métodos existentes, mesmo que sumariamente, trazemos para o âmbito desta pesquisa, os procedimentos metodológicos por nós adoptados. Para a pesquisa em questão, adoptou-se pelo **método do estudo de caso múltiplo**, uma vez que permite realizar estudos em vários ambientes, objectivando demonstrar a possibilidade de generalização ou de diversidade.

O estudo de caso é um dos métodos mais utilizados nas Ciências Sociais. Este método, como outras estratégias, apresenta as suas vantagens e desvantagens, que dependem de algumas condições, tais como:

1. O tipo de foco da pesquisa



2. Controle que o investigador tem sobre eventos comportamentais actuais

3. O enfoque no contemporâneo ao invés de fenómenos históricos.

Na definição de Yin<sup>18</sup> *apud* Bressan (2000):

O estudo de caso é uma inquirição empírica que investiga um fenómeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, quando a fronteira entre o fenómeno e o contexto não é claramente evidente e onde múltiplas fontes de evidência são utilizadas [...] nos ajuda a compreender e distinguir o método do estudo de caso de outras estratégias de pesquisa como o método histórico e a entrevista em profundidade, o método experimental e o survey.

Uma vez que o objecto deste estudo tem em seu contexto, uma caso prático real, como a dificuldade de compreensão, por parte dos utentes de bibliotecas, da representação temática, adoptada na recuperação da informação, com a aplicação do Método de Estudo de Caso Múltiplo, seria possível utilizar, de uma forma sintética, questões básicas que são mostradas a partir deste método, segundo afirma Yin, *apud* Bressa (2000) e Gil (1999).

1. Para explicar ligações causais nas intervenções na vida real que são muito complexas para serem abordadas pelos 'surveys' ou pelas estratégias experimentais;
2. Para descrever o contexto da vida real, no qual a intervenção ocorreu;
3. Para fazer uma avaliação, ainda que de forma descritiva, da intervenção realizada; e
4. Para explorar aquelas situações onde as intervenções avaliadas não possuam resultados claros e específicos.

O estudo de caso é particularmente apropriado para pesquisadores individuais, pois da a oportunidade para que um aspecto de um problema seja estudado em profundidade, dentro de um período de tempo limitado.

Bressam (2000) afirma que o Método do Estudo de Caso obtém evidências, a partir de seis fontes de dados, sendo que cada uma delas requer habilidades específicas, e procedimentos metodológicos específicos, a saber:

1. **Documentos** - A documentação, pela sua própria característica, é uma importante fonte de dados

---

<sup>18</sup> YIN, Robert K. - Case Study Research - Design and Methods. USA: Sage Publications Inc., 1989. *apud* BRESSAN, Flávio. O método do estudo de caso. Administração On Line. v.1, n.1, jan./ma. 2000. Disponível em: <[http://www.fecap.br/adm\\_online/art11/flavio.htm](http://www.fecap.br/adm_online/art11/flavio.htm)>. Acesso em: 18 fev. 2006.

2. **Registros de arquivos** - Os dados arquivados, em computador por exemplo, podem ser relevantes para muitos estudos de caso
3. **Entrevistas** - Esta é uma das fontes de dados mais importantes para os estudos de caso, apesar de haver uma associação usual entre a entrevista e metodologia de 'survey'. A entrevista, dentro da metodologia do Estudo de Caso, pode assumir várias formas:
  - ✓ **Entrevista de Natureza Aberta-Fechada** - onde o investigador pode solicitar aos respondentes-chave a apresentação de fatos e de suas opiniões a eles relacionados;
  - ✓ **Entrevista Focada** - onde o respondente é entrevistado por um curto período de tempo e pode assumir um carácter aberto-fechado ou se tornar conversacional, mas o investigador deve, preferencialmente, seguir as perguntas estabelecidas no protocolo da pesquisa;
  - ✓ **Entrevista do tipo Survey** - que implicam em questões e respostas mais estruturadas.
4. **Observação directa** - Ao visitar o local de estudo, um observador preparado pode fazer observações e coletar evidências sobre o caso em estudo.
5. **Observação participante** - Este é um tipo especial de observação, na qual o observador deixa de ser um membro passivo e pode assumir vários papéis na situação do caso em estudo e pode participar e influenciar nos eventos em estudo.
6. **Artefactos físicos** - Os artefactos físicos e culturais também se constituem em uma fonte de evidências e podem ser colectados ou observados como parte do estudo de campo e podem fornecer informações importantes sobre o caso em estudo.

### 3.2 Instrumentos de colecta de dados

Depois de identificado o objecto de estudo, ou seja: "A representação temática nos sistemas de informação: estudo comparativo entre biblioteca e supermercado "; foi feito um levantamento para identificar documentos relevantes que pudessem dar a fundamentação teórica para a pesquisa. Entre estes documentos, podemos citar artigos de periódicos, teses, dissertações e livros. Devido à agilidade em localizar documentos electrónicos, assim como à facilidade de acesso ao documento em tempo real, demos prioridade aos artigos disponibilizados na Internet.

As informações foram apreendidas pelos seguintes instrumentos e procedimentos: inquérito auto-aplicados; entrevista não-estruturada com a direcção das bibliotecas e, no caso da Biblioteca Municipal Almeida Garrett, com alguns funcionários; e através da observação.

#### 3.2.1 O inquérito

Devido ao número elevado da população a pesquisar, adoptamos o inquérito auto-aplicado. Como obtivemos um maior acesso ao corpo técnico-administrativo da Biblioteca Pública Almeida Garrett, a eles, além do inquérito auto-aplicado, tivemos oportunidade de fazer uma entrevista não-estruturada, aonde foram levantadas algumas questões indagadas no inquérito; a ideia era perceber a sensibilidade deles sobre o problema exposto.

A preferência por este instrumento de colecta de dados foi baseada na teoria de Gil (1999), sobre as vantagens de se adoptar o inquérito numa pesquisa:

- a) possibilita atingir grande número de pessoas, mesmo que sejam dispersas numa área geográfica muito extensa, já que o questionário pode ser enviado pelo correio;
- b) implica menores gastos com pessoal, posto que o questionário não exige o treinamento dos pesquisadores;
- c) garante o anonimato das pessoas;
- d) permite que as pessoas o respondam no momento em que julguem mais conveniente;
- e) não expõe os pesquisados à influência das opiniões e do aspecto pessoal do entrevistado.

O inquérito foi composto por questões abertas, fechadas e de múltipla escolha. Na sua elaboração, seguimos as sugestões apresentadas por Young e

Lundberger, através da citação de Silva e Menezes (2001): “o questionário deverá ser construído em blocos temáticos obedecendo uma lógica na elaboração das perguntas”.

Basicamente, o inquérito foi dividido em três blocos: o primeiro deles identificava os inquiridos por faixa etária, grau de escolaridade e sexo; no segundo bloco tratou de reconhecer a relação do inquirido com a biblioteca pesquisada e no terceiro bloco, foram levantadas as questões do problema pesquisado.

Elaborámos um segundo inquérito, mas que foi aplicado apenas à direcção das três bibliotecas pesquisadas. Embora Ghiglione e Matalon (1993) sugiram que:

No sentido de garantir a comparabilidade das respostas de todos os indivíduos, é absolutamente indispensável que cada questão seja colocada a cada pessoa da mesma forma, sem adaptações nem explicações suplementares resultantes da iniciativa do entrevistador.

Em relação ao inquérito preparado para as direcções das bibliotecas, as alterações por nós efectuadas, efectivamente, diziam respeito ao primeiro e segundo blocos, unindo-os em um único bloco, onde alterámos a identificação pessoal, pela identificação da Biblioteca, e procurámos levantar dados específicos de cada biblioteca. No segundo e último bloco desta nova versão do inquérito, aproveitámos as mesmas perguntas feitas no terceiro bloco do inquérito dos demais inquiridos, sendo que, fizemos as perguntas direccionadas aos directores no papel deles como gestor, ou seja, na visão deles enquanto gestor em relação ao problema levantado na pesquisa.

Procuramos elaborar as perguntas, com uma redacção que fosse de fácil compreensão para o inquirido, conforme sugerem Silva e Menezes (2001):

A redacção das perguntas deverá ser feita em linguagem compreensível ao informante. A linguagem deverá ser acessível ao entendimento da média da população estudada. A formulação das perguntas deverá evitar a possibilidade de interpretação dúbia, sugerir ou induzir respostas.

Contudo, na hora de tabular os dados, observámos que a última questão do inquérito, sofreu por parte dos inqueridos, um problema de interpretação, levando-os em sua maioria a fazer uma análise truncada no que de facto se perguntava. Acreditámos que isso ocorreu devido à utilização do termo técnico “indexação”, que certamente deve ser um termo desconhecido dos inqueridos,

levando-os a interpretar e responder, direccionando para o uso do catálogo propriamente dito. Mesmo havendo esta interpretação conflituosa, a taxa de inquéritos respondidos para esta questão foi de 91,66%. Sobre a compreensão dos termos usados nas perguntas dos inquéritos, Ghiglione e Matalon (1993) comentam:

[...] não é necessário que cada termo seja entendido, mas seja entendido da mesma forma por todos. Depois, é necessário que a própria questão o seja, porque esta pode ser percebida de forma muito variável, mesmo se cada palavra não colocar, por si só, qualquer problema. Ou seja, em causa esta a questão das diferenças entre grupos sociais e da forma como essas diferenças são representadas.

Antes da aplicação de inquéritos, é aconselhável utilizar o mecanismo do pré-teste, conforme sugere Gil (1999):

A finalidade desta prova, geralmente designada como pré-teste, é evidenciar possíveis falhas na redacção do questionário, tais como: complexidade das questões, imprecisão na redacção, desnecessidade das questões, constrangimentos ao informante, exaustão, etc.

Falamos no início do trabalho, que esta pesquisa foi desenvolvida de forma empírica no ano de 2001, na ocasião, também aplicamos o mesmo inquérito, havendo agora para esta versão alguns ajustes necessários, tais como:

- ✓ Em relação a idade – da primeira aplicação dos inquéritos, no ano de 2001, a questão relativa a idade dos inquiridos foi colocada de forma aberta, ou seja, cada inquerido apresentava sua idade exacta; observamos, na época, uma certa resistência por parte dos inqueridos, em informar este dado, por isso resolvemos, nesta versão dividir as idades num espaço de 10 anos.
- ✓ Sobre a escolaridade – adaptamos para o esquema de divisão escolar utilizado aqui em Portugal
- ✓ Selecção das questões – excluímos algumas questões do inquérito original, pois, nesta ocasião, identificámos como desnecessárias para a pesquisa.

Como já havíamos, de certa forma utilizado o inquérito, entendemos que esta utilização anterior poderia nos servir de pré-teste, em relação à ultima questão que citamos acima e que causou conflito; acreditámos que além do desconhecimento do termo técnico, embora seja um termo usual em bibliotecas, houve uma dificuldade de disposição das palavras na hora de compor a pergunta,

decorrente a própria diferença linguística, empregada em alguns termos em Portugal e no Brasil.

#### **4 BIBLIOTECAS UTILIZADAS COMO OBJECTO DA PESQUISA**

Para a escolha da Biblioteca a pesquisar, usamos como critério o reconhecimento da existência de diferenças distintas no comportamento de busca de informação pelos pesquisadores. Muitas são as investigações desenvolvidas nas áreas de estudos de utentes, que apresentam como resultado o facto de o procedimento de busca de informação estar directamente relacionado com a área de actuação do pesquisador.

Levando-se em conta as diferenças já detectadas com estes estudos, que comprovam, por exemplo, diferenças entre utilizadores das áreas de engenharia e ciências e entre os das humanidades; baseados nestas diferenças, optámos por escolher as Bibliotecas da Faculdade de Letras da Universidade do Porto e a Biblioteca da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, ambas situadas na cidade do Porto. A biblioteca pública, por ser uma instituição que não beneficia especificamente nenhuma área, representaria, de certa forma, uma miscelânea de comportamentos diversos de uso dos serviços de informação. Dai termos escolhido, também, a Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett.

##### **4.1 Biblioteca da Faculdade de Letras da Universidade do Porto**

A gestão, o tratamento, a difusão e o controlo da informação e documentação da Faculdade de Letras da Universidade do Porto - FLUP é da responsabilidade do Serviço de Documentação e Informação. Por sua vez, este Serviço é composto por três unidades a saber: Biblioteca da FLUP; Bibliotecas Especializadas e Arquivo Central, bem como o Serviço de Apoio ao Estudante com Deficiência na UP e o Gabinete de Cartografia e de Comunicação Gráfica, ambos organicamente ligados à Direcção dos Serviços de Informação, regulamentado através de Delegação do Conselho Directivo da Faculdade.

Os objectivos da Biblioteca da FLUP segundo a FLUP (2006b) são: “Facultar à comunidade académica os recursos bibliográficos necessários à investigação do ensino”. Estes recursos são decorrentes do acervo da própria

Biblioteca ou originados de outras fontes, em formato convencional ou digital. “A Biblioteca da FLUP oferece aos seus utilizadores espaços abertos em regime de livre acesso, dando-lhes assim, a possibilidade de circular livremente nas áreas de leitura, em contacto directo com o livro”.

A qualidade dos serviços de gestão da Biblioteca da FLUP se consolidou em 2004, através da automação, facultada com a aquisição e instalação da versão 500.15 do programa ALEPH, mudando rotinas e criando novas potencialidades através da dinamização das rotinas dos serviços.

As acções desenvolvidas pela Biblioteca, visando o acesso aos documentos por parte de sua comunidade académica, dá-se através dos seguintes serviços:

- Serviço de Aquisições e Expediente – responsável pela aquisição da bibliografia de apoio; renovação das assinaturas de publicações periódicas; enriquecimento do acervo multimédia; manutenção de colecções; e optimização dos serviços técnicos e de controlo de colecções.
- Serviço de Controlo Técnico e Controlo de Colecções – responsável por todo tratamento técnico documental, de forma sistemática e prioritária, dos diversos núcleos que compõem o acervo da Biblioteca da FLUP, entre eles:

**QUADRO 2 – Núcleos documentais existentes na Biblioteca da FLUP**

<b>NÚCLEOS CORRENTES</b>		<b>NÚCLEOS ESPECIAIS<sup>19</sup></b>		<b>NÚCLEOS ESPECIALIZADOS<sup>20</sup></b>	
<b>Sigla</b>	<b>Nome</b>	<b>Sigla</b>	<b>Nome</b>	<b>Sigla</b>	<b>Nome</b>
BCFLP	Fundo Geral (monografias)	BFA	Biblioteca Ferreira de Almeida	CLUP	Centro de Linguística da U.P.
NPP	Núcleo de publicações periódicas	BPV	Biblioteca Pedro Veiga	DCTP	Departamento de Ciências e Técnicas do Património
MNL	Núcleo de material não-livro	NCE	Núcleo de Cultura Espanhola	DEAA	Departamento de Estudos Anglo-Americanos
NDA	Núcleo de dissertação académicas	NCJ	Núcleo do Curso de Jornalismo	DEG	Departamento de Estudos Germanísticos
NTD	Núcleo de trabalhos de docentes	NEA	Núcleo de Estudos Africanos	DEPER	Departamento de Estudos Portugueses e de Estudos Românicos
		NEG	Núcleo de Estudos Germanísticos	DF	Departamento de Filosofia
		SAEDV	Serviço de Apoio ao Estudante Deficiente/ Núcleo Braille	DG	Departamento de Geografia (inclui a Mapoteca)
		RES	Núcleo de Reservados	DH	Departamento de História
				DS	Departamento de Sociologia
				GEHVID	Grupo de Estudos de História da Viticultura Duriense
				GFM	Gabinete de Filosofia Medieval
				SACM	Sala Adolfo Casais Monteiro

Fonte: Adaptado da FLUP (2005b)

- Serviço de Publicações e Gestão de Permutas – é de responsabilidade deste serviço a “recepção, organização, distribuição e controlo do depósito das publicações da FLUP e pela gestão de permutas”. (FLUP, 2005b) E mais recentemente a comercialização das publicações; para esta actividade de

<sup>19</sup> Documentos provenientes de antigos institutos; de departamentos e de unidades de investigação da FLUP, bem como de doações, do núcleo especial em Braille e do núcleo de Reservados (FLUP, 2005)

<sup>20</sup> Documentos integrados pelas bibliotecas departamentais e por unidades de investigação. (FLUP, 2005)



venda, são elaborados guias, para envio para às distribuidoras, além de efectuarem a venda directa destas publicações.

- Serviço de Referência, Leitura e Empréstimo – coordena e controla os serviços de empréstimos (domiciliar e inter-bibliotecas), bem como orienta as pesquisas nas bases de dados ou as informações bibliográficas solicitadas pela comunidade académica. A este serviço, cabem também as actividades de formação oferecida pela Biblioteca, com o intuito de capacitar os utilizadores nos recursos de informação disponíveis.
- Serviço de Extensão e Formação – responsável por viabilizar parcerias e iniciativas de extensão, através de projectos que tragam benefícios significativos para a Biblioteca, bem como para seus utilizadores. As formações são direccionadas a duas vertentes, uma, ministrada para os utentes da Biblioteca, com o objectivo de conhecerem os recursos disponíveis e deixá-los aptos a usar a Biblioteca de uma maneira mais eficaz; e uma outra linha de formação, voltada para a equipa técnica da Biblioteca, bem como para os demais funcionários lotados nos diversos Departamentos da Faculdade de Letras.

À Biblioteca tem um compromisso com seus utilizadores, na qualidade de seus serviços, através de sua “Carta Constitucional” onde estabelece os padrões e os passos que a Biblioteca deve seguir, para atingir esta excelência nos serviços prestados, referentes, ao acesso; ao serviço de atendimento; informações, consultas e sugestões e finalmente o compromisso de qualidade.

Os recursos electrónicos disponibilizados pela Biblioteca da FLUP compreendem as bases de dados, referências e de texto completo; revistas electrónicas; consórcios abertos; sites etc. A consulta a estes recursos é, em alguns casos, irrestrita a todos os utilizadores, mas, grande parte destes recursos são disponíveis apenas à comunidade académica da UP. Ainda no âmbito dos recursos digitais, a Biblioteca dispõe do serviço de uma Biblioteca Digital, que tem por principal objectivo a edição das publicações electrónicas da FLUP, bem como a divulgação, em formato electrónico, da produção científica de docentes e investigadores.

A outra unidade composta pelo Serviço de Documentação e Informação é a das Bibliotecas Especializadas. Entende-se por estas Bibliotecas, os núcleos

isolados e com funcionamento autónomo, embora haja uma cooperação mútua no sentido de dar apoio técnico, bem como a gestão de serviços.

O Arquivo Central é uma outra unidade do Serviço de Documentação e Informação. Foi declaradamente formalizado através da Resolução nº 87/97, de 22 de Agosto de 1997. O Arquivo Central, representa a junção do Arquivo Geral e do Arquivo Histórico, deste modo, é:

Constituído pelo conjunto orgânico de documentos de natureza administrativa e histórica, provenientes dos diferentes serviços e como resultado directo das atribuições genéricas de recolha, selecção, tratamento e difusão que incumbem o serviço de arquivo. (FLUP, 2006a).

Outra unidade desenvolvida pelo Serviço de Documentação e Informação é o Serviço de Apoio ao Estudante Deficiente da UP, que nasceu da iniciativa da Associação de Estudantes da Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Em 1995, o Conselho Directivo da Faculdade decide apoiar esta iniciativa, e criou o Serviço de Apoio ao Estudante Deficiente Visual, mas somente no ano de 2000 passa a designar-se Serviço de Apoio ao Estudante Deficiente da Universidade do Porto. A criação deste “serviço veio facilitar o acesso à informação disponível, bem como possibilitar a integração plena destes utilizadores especiais nos circuitos frequentados por todos os outros estudantes da FLUP e leitores da Biblioteca” (FLUP, 2005c).

E, por último, o Gabinete de Cartografia e de Comunicação Gráfica, que é o resultado de um esforço de docentes e investigadores da FLUP, que reconheciam a importância da preservação e divulgação destes documentos, como “instrumento de trabalho e veículo de divulgação de suas investigações” (FLUP, 2005d), usando modernos recursos da tecnologia da informação, que são o resultado do processo de reestruturação orgânica da Faculdade de Letras. Criada no ano de 1998 foi confirmada como uma actividade inovadora, tanto a nível da FLUP, como a nível do país, e hoje é reconhecida a nível internacional. O objectivo do Gabinete de Cartografia e Comunicação Gráfica é “responder as solicitações que se enquadram no âmbito da Cartografia Assistida por Computador, concretamente no apoio a trabalhos académicos; a projectos de investigação; à docência e à formação” (FLUP, 2005d).

## 4.2 Biblioteca da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto - FEUP

É da responsabilidade da Direcção de Serviço de Documentação e Informação gerir e disponibilizar os recursos de informação científico-técnica, dando suporte às actividades pedagógicas da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto. Sua missão é alcançada através das unidades que o completam, sendo elas:

- Biblioteca
- Arquivo e Museu
- Divisão de Serviços Electrónicos
- FEUP Edições

Este modelo de estrutura organizacional foi implantado em 02 de Outubro de 2000, quando houve a mudança para o novo edifício da Biblioteca.

Efectivamente a Biblioteca da FEUP só existe a partir de 2001 com a mudança para o prédio novo situado à Rua Roberto Frias. Anteriormente a esta data, o que existia era um serviço de Biblioteca, onde, desde 1996, todos os esforços foram aplicados em prol da preparação desta nova estrutura centralizada.

Sérias e significativas foram as mudanças desenvolvidas a nível de pessoal e de utilizadores para um uso mais eficiente e mais eficaz da biblioteca, relativamente às suas áreas e serviços. Acções estratégicas foram concretamente aplicadas a nível de pessoal com o intuito de “adquirir competências técnicas de administração e de gestão que lhe permitissem caminhar no sentido da eficácia e da eficiência”. (FEUP, 2002).

Todos os esforços aplicados em prol da melhoria dos serviços da Biblioteca têm se reflectido positivamente nos resultados obtidos, que apresentam melhorias gradativas e significativas.

### QUADRO 3 – Evolução gradual da Biblioteca da FEUP

	1998	1999	2000	2001
<b>Utilizadores inscritos</b>	1399	2800	3792	5186
<b>Empréstimo domiciliár</b>	4715	6285	10839	25438

Fonte: Dados obtidos nos relatórios anuais da Biblioteca, referentes aos anos 1998/2001

### A Biblioteca tem por missão:

Fornecer aos alunos, docentes, investigadores e funcionários a informação de cariz científico, pedagógico, técnico e cultural de suporte às suas actividades académicas e funcionais, ao seu desenvolvimento cultural e à sua integração social. (FEUP, 2005a).

O acervo e os serviços disponibilizados pela Biblioteca aos seus utilizadores, são de natureza híbrida, compreendendo recursos manuais e de carácter electrónico. A Biblioteca da FEUP é considerada de natureza pública e, como tal, está aberta irrestritamente à comunidade, sendo que, possui alguns serviços que são restritos à sua comunidade académica. Quanto à prestação de serviços da Biblioteca, pode ser dividida da seguinte forma:

- Serviços aos utilizadores – consulta presencial independente do suporte; acesso ao catalogo e demais serviços gratuitos através de sua *Website*; acesso a fotocopiadoras; impressão de resultados de consultas mediante pagamento;
- Serviços aos utilizadores inscritos – acesso dos recursos electrónicos da biblioteca; obtenção de documentos por cópia; apoio às pesquisas em bases de dados; registro de documentos ou eventos em bases de dados nacionais e internacionais; formação de utilizadores; utilização de espaços individuais ou colectivos para realização de trabalhos; *scanning* de documentos; empréstimo domiciliar;
- Serviços contratualizados – prestação de serviço de informação a órgãos externos à FEUP mediante contracto; cooperação ou consórcio efectuado com outras bibliotecas ou serviços de informação.

O Arquivo e o Museu compõem uma divisão, cujas actividades visam a gestão da informação administrativa bem como o património documental e museológico da FEUP, através da “recolha, selecção, descrição, acondicionamento, instalação, acesso e difusão” da memória organizacional. (FEUP, 2005a).

No Arquivo, este processo acontece através da classificação e ordenação dos documentos departamentais, observando prazos de incorporação: avaliando e determinando prazos de conservação; eliminando documentos cujos prazos são temporários; classificando e indexando documentos de conservação permanente;

zelando pela conservação física; facilitando o acesso através da consulta e da requisição e, finalmente, promovendo a divulgação da memória da instituição. (FEUP, 2005a).

O Regulamento do Arquivo foi aprovado no ano de 2001, onde ficaram definidas suas atribuições, sua base organizacional, bem como sua interligação com as demais unidades da FEUP. Também neste ano foi apresentada ao Instituto dos Arquivos Nacionais / Torre do Tombo uma portaria regulamentadora que define prazos de conservação e eliminação documental. (FEUP, 2002).

O Museu da Faculdade de Engenharia surgiu da necessidade de “inventariar, conservar e divulgar uma extensa colecção de artefactos e equipamentos de elevado valor patrimonial, científico e tecnológico, bem como informação em outros suportes (escritos)”. (FEUP, 2005d).

Dentro de suas principais actividades, destacam-se a investigação das colecções museológicas da FEUP; elaboração de um programa de divulgação; salvaguarda de um bom estado das colecções; aconselhamento técnico sobre práticas de exposição; criatividade na tarefa de divulgação da colecção; elaboração de material informativo; realização de exposições; organização de programação cultural e estabelecimento de parcerias a nível nacional e internacional. (FEUP, 2005d).

A Divisão de Serviços Electrónicos tem suas actividades voltadas para a produção e a gestão das colecções digitais, bem como para os serviços *web* e sistemas informáticos. Define estratégias para aquisição dos recursos electrónicos, também desenvolve actividades associadas com a gestão de conteúdos nos diferentes suportes, especificamente do acervo digital.

A FEUPedições foi criada no ano de 1999, com o intuito de divulgar a produção científica dos docentes, pesquisadores e investigadores, bem como todo o material pedagógico de suporte académico. O objectivo é alcançar “um controle de qualidade e rigor científico e gráfico, apresentar-se no mercado editorial com produtos em suporte e organização tradicionais, caso de livros e em suporte electrónico, caso de *e-books* e pacotes de *elearning*”. (FEUP, 2005b).

Quanto à linha editorial adoptada nas colecções, podem-se mencionar:

- Manuais
- Monografias
- Ensaios

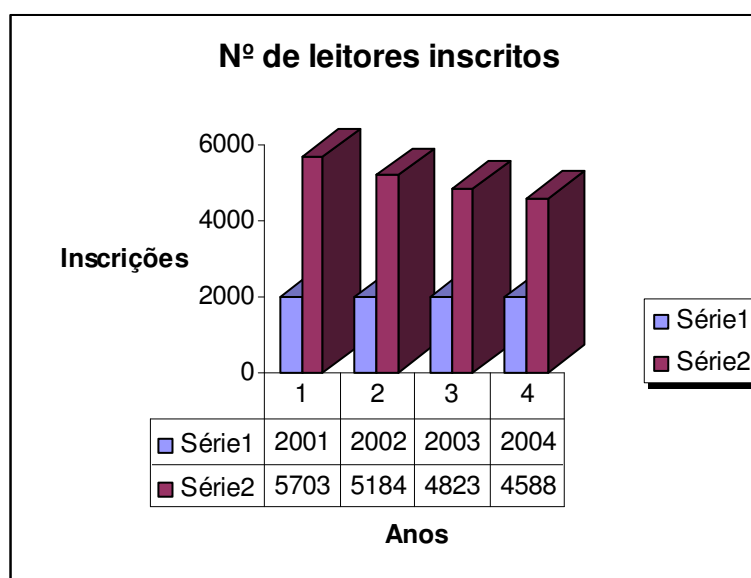
- Colectâneas
- Colecção Edições Electrónicas

### 4.3 Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett

A Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett foi inaugurada no dia 02 de Abril de 2001, através de um esforço conjunto da Câmara Municipal do Porto, do Instituto Português do Livro e das Bibliotecas, da empresa Unicer, bem como de fundos comunitários.

A Biblioteca é privilegiada pela sua localização nos jardins do Palácio de Cristal, tornando-a um local agradável, e que teve, desde a sua inauguração, uma grande aceitação pela comunidade. Esta afirmação pode ser verificada pela grande adesão de leitores inscritos. No ano de 2004, os leitores totalizavam 20298. Da nossa visita à Biblioteca, em Janeiro do corrente ano, por ocasião da aplicação dos inquéritos, o universo de leitores inscritos já correspondia a um total de 23.750.

**FIGURA 2 – Crescimento de leitores inscritos na Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett**



Fonte: Adaptado de Porto (2004)

Sobre o sucesso obtido junto ao público, Porto (2004) afirma que:

Para este sucesso, contribuiu a qualidade arquitectónica do edifício, [...] e o modelo de funcionamento da biblioteca, com colecções de documentos em suportes diversificados e disponibilizados em livre acesso e para empréstimo domiciliário. A facilidade de acesso às TIC, as actividades de animação regulares, que dão uma atenção especial às crianças, de modo a conquistar novos leitores, e a dinâmica da equipa de pessoal técnico, que garante o funcionamento dos serviços, são também factores primordiais para esse sucesso.

Em relação aos serviços oferecidos ao público, as secções da Biblioteca estão divididas da seguinte forma:

- Recepção e acolhimento – cujas actividades compreendem a inscrição de leitor; devolução de empréstimo; carregamento de cartões de fotocópias; informações referentes ao funcionamento da biblioteca; gestão da ocupação e cacifos; consulta aos catálogos;
- Secção de leitura geral e periódico – corresponde uma área de 800m<sup>2</sup>. Neste espaço, estão acomodadas de uma forma ampla e bem distribuída, as colecções de periódicos, incluindo os jornais de circulação diária; bem como o acervo de livros, enciclopédias, dicionários, funcionando em regime de livre acesso. Os serviços prestados por esta secção são:
  - Consulta ao catálogo;
  - Empréstimo domiciliário;
  - Acesso à Internet (15 postos informáticos dedicados);
  - Fotocópias (regime de auto serviço);
  - Impressão e digitalização de documentos;
  - Serviço de referência: apoio e orientação dos leitores na pesquisa de informação;
  - Pesquisa da base de dados on-line do Diário da República;
  - Consulta de CD-Rom;
  - Divulgação e promoção do livro; mostras e destaques bibliográficos. (PORTO, 2004)
- Secção infantil/juvenil – corresponde uma área de 370m<sup>2</sup>. Seu acervo é direccionado ao público infante-juvenil em diferentes suportes, sejam eles livros, CD-Rom; CD'S áudio e vídeos e estão disponíveis para consulta local ou domiciliária. No ano de 2004, seu acervo era em volta de 9300 documentos. Além dos serviços de consulta, empréstimo; acesso à Internet; secção de filmes; audição de CD'S de música; fotocópias, serviços de orientação e apoio, esta secção tem uma vasta programação de actividades

de animação e promoção de leitura, que a tornou bastante requisitada pelas escolas.

- Secção multimédia – localiza-se no piso inferior da biblioteca, e compreende um acervo composto por 4220 títulos de CD'S e 1200<sup>21</sup> títulos de filmes (DVD), disponibilizando 4 televisores para possibilitar o visionamento dos filmes, além de *discmans* para empréstimo dentro do espaço da biblioteca; possui também 4 computadores para uso do *Word* e 7 outros de acesso a Internet.

Além destas secções/serviços, a Biblioteca desenvolve actividades descentralizadas de seu espaço físico, como é o caso do Bibliocarro que foi inaugurado em 1 de Junho de 2000, que é um serviço itinerante que disponibiliza, para consulta e empréstimo, diversas obras em diferentes locais da cidade. Podemos citar também o apoio técnico documental à rede de Bibliotecas Escolares – SABE.

À Biblioteca possui uma vasta programação de actividades culturais que vai desde as exposições de fotografias a lançamentos de livros. Disponibiliza ainda um auditório composto por 200 lugares “dotado de moderno equipamento de som, projecção e iluminação cénica. Um amplo *foyer* e *mezzaninos* laterais possibilitam a realização de exposições ou actividades paralelas” (PORTO, 2004).

## 5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A análise dos dados será apresentada em simultâneo para as três Bibliotecas pesquisadas. A amostra da pesquisa que totalizou 600 inquéritos, representa a população pesquisada, que está dividida entre os utilizadores das Biblioteca da Faculdade de Letras da Universidade do Porto - FLUP (a primeira biblioteca pesquisada), a Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett e a Biblioteca da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto - FEUP, e será apresentada, nesta mesma sequência, que corresponde à mesma ordem utilizada por nós na aplicação dos inquéritos. Lembramos que seguimos esta ordenação por mero acaso; não utilizamos nenhuma sequência lógica para escolher por qual Biblioteca começaríamos a aplicação dos inquéritos. A Biblioteca Pública Municipal Almeida

---

<sup>21</sup> Estes dados correspondem ao ano de 2004.



Garrett foi a segunda biblioteca pesquisada, pelo simples facto de estar próxima geograficamente da Biblioteca da Faculdade de Letras, o que facilitaria a nossa locomoção.

### **5.1 Análise dos dados obtidos nas bibliotecas**

Para definição da quantidade dos inquéritos por biblioteca, tomou-se como parâmetro a média de empréstimos realizados, uma vez que este dado representa o uso real da biblioteca.

Do inquérito aplicado com a Direcção da Biblioteca da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, neste trabalho identificada com o nome de Biblioteca da FLUP, obtivemos a informação de que essa Biblioteca possui 11.105 leitores inscritos<sup>22</sup>, dos quais 4000 activos. Deste total, cerca de 400 são os utentes que, efectivamente, utilizam a Biblioteca. Segundo os dados do Relatório de Actividades de 2004, a Biblioteca da FLUP totalizou 48.902 empréstimos. A quantidade de empréstimos por mês diversificou muito. O mês que apresentou maior movimento foi o de Março, que totalizou a soma de 6327 empréstimos; em contrapartida, os meses de Agosto e Setembro apresentaram números de 1735 e 1637, respectivamente. Esta baixa é perfeitamente justificada por serem meses de férias.

---

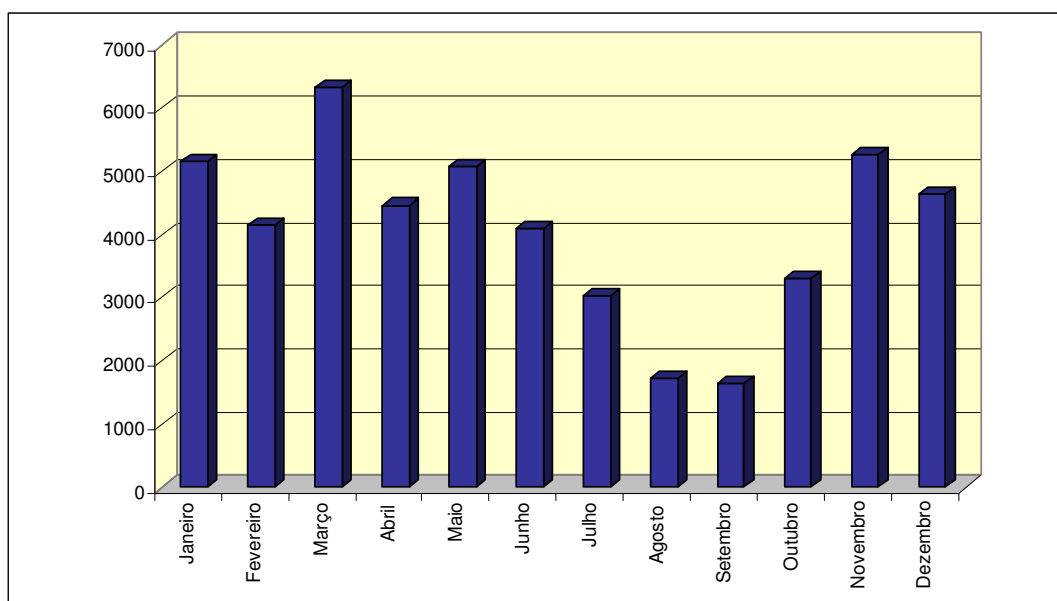
<sup>22</sup> Chamamos de leitores inscritos, aqueles que possuem o cartão da biblioteca.

**QUADRO 4 – Total de empréstimos por mês, referente ao exercício de 2004 da Biblioteca da FLUP**

<b>Mês</b>	<b>Nº de empréstimos</b>
Janeiro	5149
Fevereiro	4152
Março	6327
Abril	4467
Maio	5071
Junho	4098
Julho	3043
Agosto	1735
Setembro	1637
Outubro	3312
Novembro	5278
Dezembro	4633
<b>Total</b>	<b>48902</b>

Fonte: FLUP (2005b)

**FIGURA 3 – Movimento de empréstimos por meses**



Fonte: FLUP (2005b)

Mesmo com esta oscilação, em números de empréstimos, e considerando um total aproximado de 22 dias úteis por mês (ponderamos os 22 dias sem levar em conta os meses em que ocorrem férias de Natal, Ano Novo ou mesmo, a Páscoa, entre outros dias de folga), a média mensal aproximada totalizou 4.075 empréstimos por mês.

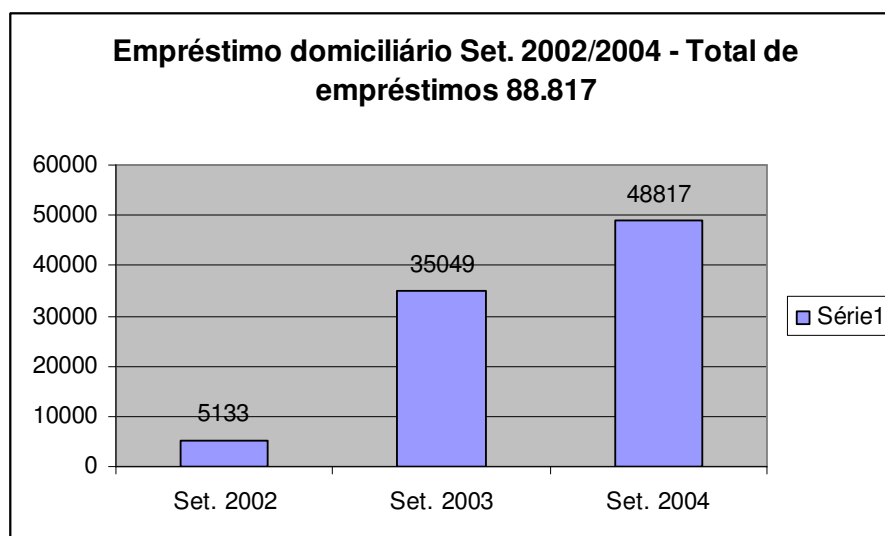
Nosso pensamento era usar, como parâmetro, 5% da quantidade dos empréstimos realizados, para calcular o número da população da pesquisa por Biblioteca. Baseados nos dados apresentados acima, os 5% de empréstimos na Biblioteca da FLUP seriam equivalentes a 203,75 inquéritos. Esse total não foi possível atingir, uma vez que o período de aplicação dos inquéritos correspondeu ao das provas lectivas, o que dificultou uma maior disponibilidade por parte dos utentes; mesmo assim, a população da amostra nesta Biblioteca totalizou 166 participantes.

O início da aplicação dos inquéritos deu-se no mês de Novembro de 2005, entre os dias 23 e 24, havendo interrupção no mês de Dezembro e retomando a aplicação no dia 04 de Janeiro de 2006.

Na Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett, o período de aplicação dos inquéritos ocorreu entre os dias 10 e 26 de Janeiro de 2006. Neste mesmo mês, segundo dados fornecidos pela Direcção da Biblioteca, a quantidade de leitores inscritos totalizava 23.750. Desse total, 300 aproximadamente são os utentes efectivos da Biblioteca.

Desde a sua inauguração, a 2 de Abril de 2001, essa Biblioteca tem apresentado um crescimento exponencial de empréstimos anuais. Segundo Porto (2004), desde a sua abertura, a “Biblioteca Municipal Almeida Garrett logo registrou imediata adesão do público”.

**FIGURA 4 – Crescimento de empréstimos na Biblioteca Municipal Almeida Garrett**



Como foi explicado anteriormente, a percentagem inicial idealizada para a pesquisa era 5% do movimento do empréstimo por biblioteca. Para esta Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett usamos como referência, para definição da quantidade de inquéritos a serem aplicados, o movimento de empréstimos equivalentes ao ano de 2004, que correspondem a um total de 48.817 empréstimos. Desse total, calculámos a média mensal de 4.068 empréstimos realizados, valor, sobre o qual, os 5% resultariam em 203,4 ou seja, seria esta a quantidade de inquéritos a aplicar. Desse total, conseguimos realizar 194 inquéritos. Segundo informação fornecida pela direcção da Biblioteca, os utentes que, efectivamente, utilizam a biblioteca são em torno de 300, o que teoricamente facilitaria o nosso trabalho, uma vez que teríamos pessoas em número suficiente para atingir a nossa meta em números de inquéritos. Na prática, o que observamos, no período da nossa permanência na biblioteca, foi uma repetição de utilizadores, o que dificultou atingir o número desejado.

É interessante observar que a Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett apresenta mais do dobro de leitores inscritos na Biblioteca da FLUP, apresentando uma diferença de 12645 leitores. Esta grande diferença é justificada pelo facto de ser uma biblioteca pública e estar aberta a todo cidadão. Mesmo apresentando esta diferença em números de utilizadores, o total de empréstimos, no ano de 2004,

apresentou na Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett uma pequena margem de 85 empréstimos a mais que a Biblioteca da FLUP.

Acreditamos que isto ocorre pela diferença de uso dos serviços, por parte da comunidade. O que observamos foi que uma grande parte dos utentes da Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett frequentam suas instalações para diversos fins, tais como ler jornais, assistir filmes e ouvir músicas na secção de áudio visual, que apresenta um excelente acervo; outros utilizam apenas a Internet gratuita<sup>23</sup>, ou mesmo para utilizar apenas o *Office*<sup>24</sup>. A grande diferença em números de leitores inscritos também não assegurou que a Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett apresentasse a maior quantidade de utilizadores potenciais, uma vez que a Biblioteca da FLUP possui um total de 400 e a Biblioteca Pública possui 300.

Em paralelo à aplicação dos inquéritos da Biblioteca da FLUP e Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett, deixamos alguns inquéritos na Biblioteca da FEUP, após conversa informal com alguns dos funcionários e solicitamos a estes que entregassem aos utentes. Quando finalizamos as pesquisas nas duas primeiras bibliotecas e voltamos para Biblioteca da FEUP, identificamos para nossa tristeza, que não havia nenhum inquérito preenchido.

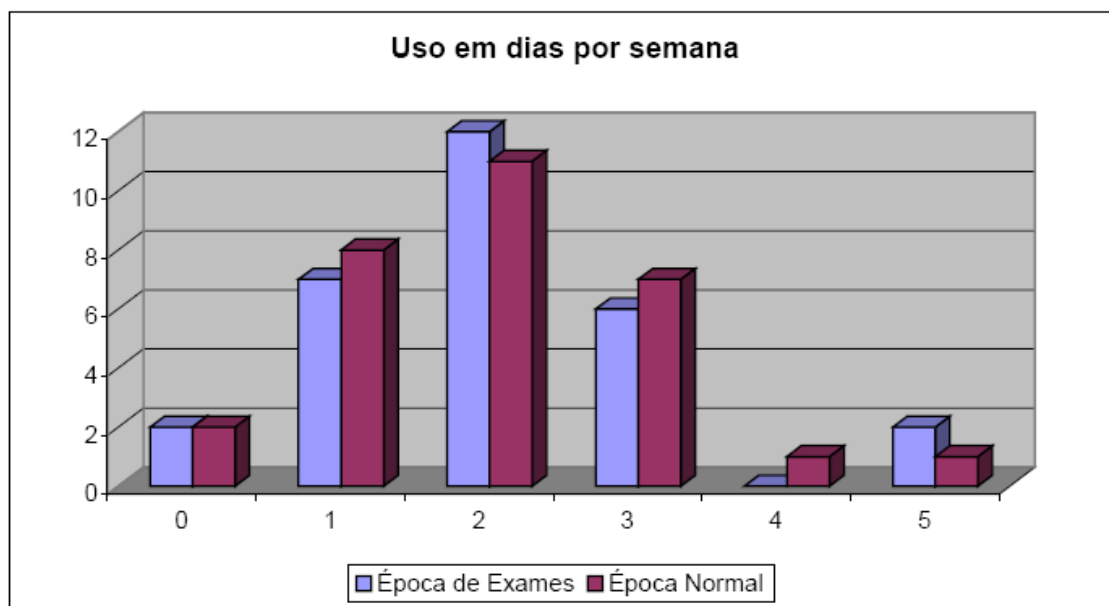
Naqueles dias, a Biblioteca da FEUP, estava completamente lotada, por ser período de exames, e fomos pessoalmente aplicar os inquéritos. Não encontramos dificuldade alguma para realizar esta tarefa; as pessoas que abordamos apresentaram grande receptividade em participar da pesquisa. Não sabemos explicar se isso faz parte do comportamento dos utilizadores da Biblioteca da FEUP ou se em decorrência do número excessivo de utilizadores. Quanto ao movimento expressivo na Biblioteca, nos períodos de exames, encontramos no relatório de actividades da Biblioteca um gráfico que representa esta situação.

---

<sup>23</sup> De acordo com o gráfico apresentado em Porto (2004) no ano de 2004, o serviço de acesso à Internet, registrou um total de 56.178 acessos.

<sup>24</sup> Neste mesmo documento, consta que, em 2004, ocorreram 2546 usos do Office. Como muitos dos utilizadores da Biblioteca Pública são pessoas que não estão ligadas a nenhuma instituição de ensino, não têm, portanto, facilidade de acesso à equipamentos multimédia.

FIGURA 5 – Movimento registrado na Biblioteca da FEUP por dias da semana



Fonte: FEUP (2002)

Para definirmos o total correspondente aos 5% que cobririam a nossa amostra nessa Biblioteca, não foi possível utilizar o relatório de actividades (como fizemos nas duas bibliotecas anteriores), uma vez que tivemos acesso, via Internet, apenas ao relatório de 2001, e correríamos o risco de não ter um número exacto do movimento da Biblioteca. Nas outras duas, trabalhamos com dados do relatório do ano de 2004; com os dados obtidos junto à direcção, procuramos fazer um ajuste entre esses números.

Segundo o referido relatório de actividades, a Biblioteca da FEUP no ano de 2001, efectuou 25.438 empréstimos com base no inquérito aplicado com a Direcção da Biblioteca, sendo a média diária actual de empréstimos é de 180, o que resultaria num total anual aproximado de 47.520 empréstimos. Considerando esta grande diferença, resolvemos usar, como parâmetro, para estabelecer os 5% da nossa amostra, o total actual do movimento de empréstimos da Biblioteca, ou seja, os 47.520 empréstimos, o que daria uma média mensal aproximada de 3960 empréstimos; os 5% deste valor corresponderiam a 198 inquéritos. Entretanto, como obtivemos grande aceitação dos utentes desta biblioteca e estávamos com um pequeno *deficit* nas duas bibliotecas anteriores, na quantidade da amostra por nós imaginada inicialmente, resolvemos aplicar um número excedente, o que resultou

um total de 240 inquéritos aplicados. O Período de aplicação dos inquéritos da Biblioteca da FEUP ocorreu entre os dias 9 e 13 de Fevereiro de 2006.

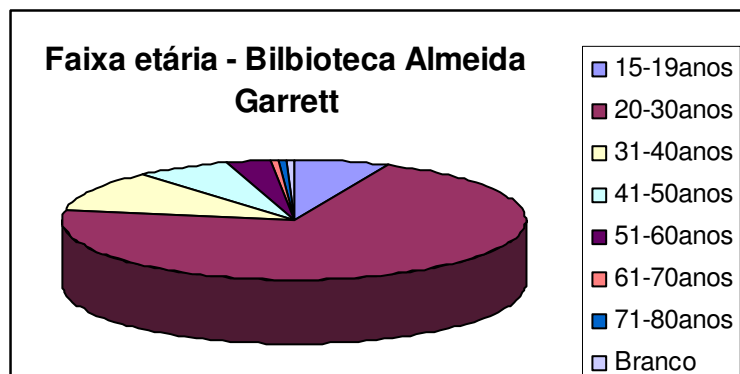
Como já foi dito anteriormente, o período de aplicação dos inquéritos correspondeu aos dias que antecederam os exames, o que desperta, por parte dos alunos das Faculdades, um grande uso das instalações das Bibliotecas para fins de estudo. Este dado é confirmado pela faixa etária dos inquiridos que, em sua maioria, situam-se entre os 20 e 30 anos, significando a faixa etária dos alunos da licenciatura.

**FIGURA 6 – Faixa Etária dos inquiridos na Biblioteca da FLUP**



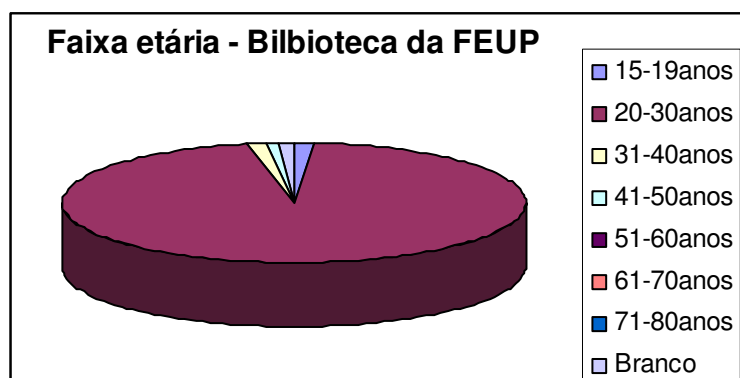
Por tratar-se de uma Biblioteca Pública, a Almeida Garrett é frequentada por pessoas de todas as idades. Ao formularmos o inquérito, pensamos numa faixa etária que variava entre os 20 a 70 anos. Na aplicação dos inquéritos, observamos que esta faixa não atenderia alguns dos utentes da Biblioteca (sem considerar a secção infantil que não fez parte da nossa amostra), uma vez que encontramos alguns utentes, entre os 15 e 19 anos, que manifestaram interesse em participar da pesquisa.

**FIGURA 7 - Faixa Etária dos inquiridos na Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett**



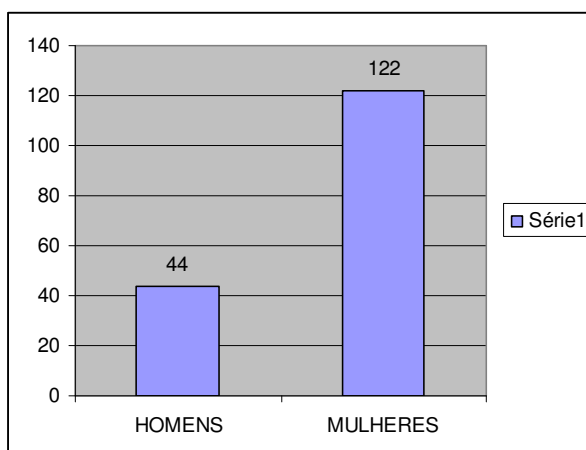
Na Biblioteca da FEUP, também encontramos utentes entre as faixas etárias dos 15 a 19 anos, embora seus utilizadores não ultrapassem a faixa dos 50 anos.

**FIGURA 8 - Faixa Etária dos inquiridos na Biblioteca da FEUP**

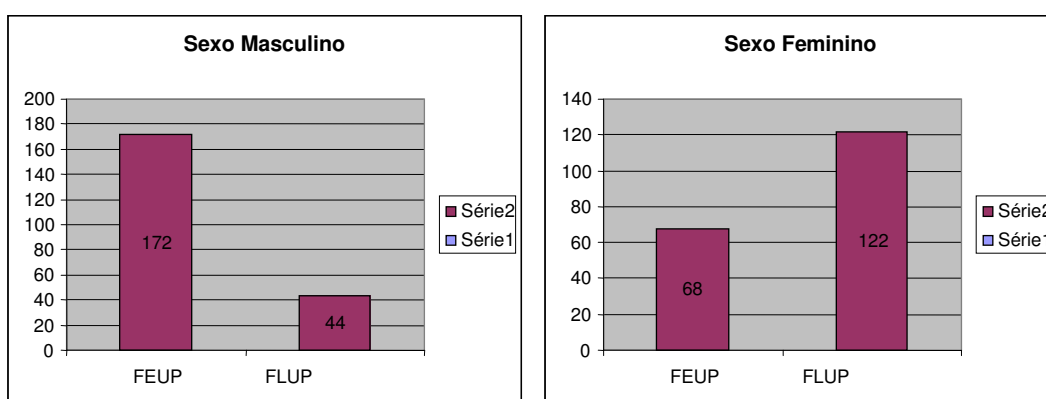


Muitos são os estudos desenvolvidos, que apontam o comportamento dos homens e das mulheres em relação às suas escolhas profissionais, segundo as áreas do conhecimento. O observado é que, em sua maioria, as mulheres preferem as áreas humanas e biológicas, e os homens, as áreas de ciências exactas. Em nossa pesquisa, constatamos exactamente esta preferência, ou simplesmente esta tendência, embora fuja do âmbito desta pesquisa levantar esta questão, referimo-nos a isso, apenas para ilustramos, uma vez que o dado obtido na presente pesquisa reafirmou esta tendência.



**FIGURA 9 – Sexo dos Inquiridos na Biblioteca da FLUP**

Quanto ao sexo dos inquiridos, a Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett apresentou um público relativamente equiparado, embora as mulheres tenham prevalecido na amostra com um total de 59,27%. A Biblioteca da FEUP novamente comprovou o que citamos acima, sobre o comportamento de homens e mulheres nas escolhas profissionais, uma vez que obtivemos na pesquisa um total de 71,66% dos inquiridos do sexo masculino.

**FIGURA 10 – Demonstrativo por sexo da Biblioteca da FEUP e Biblioteca da FLUP**

Ao indagarmos quanto à escolaridade dos utentes da Biblioteca da FLUP, obtivemos os seguintes resultados:

**QUADRO 5 – Resultado da escolaridade para os inquiridos da Biblioteca da FLUP**

<b>BIBLIOTECA DA FLUP</b>				
<b>ESCOLARIDADE</b>	<b>Completo</b>	<b>Termos percentuais %</b>	<b>Incompleto</b>	<b>Termos percentuais %</b>
<b>1ºCiclo</b>	1	0,6	-	0
<b>2ºCiclo</b>	1	0,6	-	0
<b>3ºCiclo</b>	-	0	-	0
<b>Secundário</b>	-	0	-	0
<b>Superior</b>	6	3,61	135	81,33
<b>Pós-Graduação</b>	15	9,04	8	4,82
<b>Em branco</b>	-	0	-	0
<b>TOTAL PARCIAL</b>	<b>23</b>	<b>13,85</b>	<b>143</b>	<b>86,15</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>166</b>		<b>100 %</b>	

A resposta obtida neste elemento de escolaridade apontou para uma maioria dos utilizadores com curso superior incompleto, num total aproximado de 81,33%. Este dado vai de encontro com a faixa etária dos utentes, que apresentou um total de 85,54% (ver figura 6). A pequena margem de diferença entre estes dois dados (idade e escolaridade) é justificada pelo intervalo de 10 anos entre as faixas etárias.

Estes dados também levam-nos a concluir que a Biblioteca da FLUP é basicamente utilizada pela comunidade académica, embora conste, em seu regulamento, que utilizadores externos à instituição poderão ser leitores da Biblioteca: “Pessoas estranhas à FLUP, desde que devidamente identificadas e autorizadas pela Direcção da Biblioteca da FLUP”. (FLUP, 2003).

Não há como contestar o papel exercido pelas Bibliotecas Universitárias, sendo, dentro das instituições de nível superior, os órgãos responsáveis pela difusão do conhecimento. Torres e Dias (2005) apresentam a biblioteca universitária como uma instituição dinâmica, possibilitando ao corpo docente e discente terem acesso a informações “de modo rápido e preciso”. O desempenho da biblioteca universitária irá facilitar que a sua comunidade alcance um elevado nível de conhecimento e “desenvoltura frente à aquisição de novos conhecimentos e aperfeiçoamento necessário para o êxito profissional”. Os autores afirmam que a estrutura da biblioteca universitária está “estrategicamente direccionada ao armazenamento e

disseminação de informações para suporte de actividades académicas, que a torna diferenciada dos outros tipos de biblioteca”.

Segundo a IFLA/UNESCO (1994), a “biblioteca pública é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis, aos seus utilizadores, o conhecimento e a informação de todos os géneros”; seus serviços “devem ser oferecidos como base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social”.

Observamos, com os dados da pesquisa, que, em relação à escolaridade, os utilizadores da Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett, em relação às outras duas bibliotecas pesquisadas, é a que apresenta o maior índice de utentes de nível superior completo, atingindo 12,37%. Este dado é interessante, se levarmos em conta que as outras duas bibliotecas pesquisadas são universitárias, e que as universidades oferecem cursos de pós-graduação, o que justificaria utentes com licenciaturas já concluídas.

Os dados referentes à escolaridade dos utentes da Biblioteca Pública estão representadas no quadro abaixo:

**QUADRO 6 – Resultado da escolaridade para os inquiridos da Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett**

<b>BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL ALMEIDA GARRETT</b>				
<b>ESCOLARIDADE</b>	<b>Completo</b>	<b>Termos percentuais %</b>	<b>Incompleto</b>	<b>Termos percentuais %</b>
<b>1ºCiclo</b>	-	0	1	0,51
<b>2ºCiclo</b>	-	-	-	0
<b>3ºCiclo</b>	1	0,51	-	0
<b>Secundário</b>	19	9,80	5	2,58
<b>Superior</b>	24	12,37	123	63,40
<b>Pós-Graduação</b>	11	5,67	5	2,58
<b>Em branco</b>	5	2,58	-	0
<b>TOTAL PARCIAL</b>	<b>60</b>	<b>30,93</b>	<b>134</b>	<b>69,07</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>194</b>		<b>100 %</b>	

Os dados obtidos na Biblioteca da FEUP, em relação à escolaridade, vão ao encontro de nossa afirmação, relativamente ao grande número de utilizadores que lotavam a Biblioteca, nos dias de aplicação dos inquéritos: eram dias de exames, o que levou um número excessivo de utentes à Biblioteca. De entre as três bibliotecas, foi a que apresentou o maior número de utilizadores de nível superior

incompleto, 86,25%. Pelo quadro abaixo é possível concluir que a Biblioteca é utilizada quase que exclusivamente pelos alunos da Faculdade de Engenharia.

**QUADRO 7 – Resultado da escolaridade para os inquiridos da Biblioteca da FEUP**

<b>BIBLIOTECA DA FEUP</b>				
<b>ESCOLARIDADE</b>	<b>Completo</b>	<b>Termos percentuais %</b>	<b>Incompleto</b>	<b>Termos percentuais %</b>
<b>1º Ciclo</b>	-	0	-	0
<b>2º Ciclo</b>	-	0	-	0
<b>3º Ciclo</b>	-	0	-	0
<b>Secundário</b>	16	6,66	-	0
<b>Superior</b>	15	6,25	207	86,25
<b>Pós-Graduação</b>	2	0,84	-	0
<b>Em branco</b>	-	0	-	0
<b>TOTAL PARCIAL</b>	33	13,75	207	
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>240</b>		<b>100 %</b>	

**QUESTÃO 1**

Depois dos inquiridos devidamente identificados por sexo, idade e escolaridade, indagamos, na primeira questão, quais os motivos que levavam os inquiridos a serem utentes das Bibliotecas. Era uma questão de múltipla escolha, cogitamos algumas situações que poderiam determinar a preferência dos utentes por uma biblioteca específica. Apresentaremos, no quadro abaixo, os itens ordenados da mesma sequência do inquérito e listados com as quantidades de indicações apontadas pelos inquiridos nas três bibliotecas.

**QUADRO 8 – Resultado dos dados obtidos com a primeira questão nas três Bibliotecas**

<b>Bibliotecas</b>	<b>Proximidade de casa</b>	<b>Facilidade de localização dos documentos</b>	<b>Acervo actualizado</b>	<b>Bom atendimento</b>	<b>Exemplares em grandes quantidades</b>	<b>Outros</b>	<b>Branco</b>
<b>FLUP</b>	39	65	88	44	52	59	4
<b>Almeida Garrett</b>	87	56	26	56	25	88	-
<b>FEUP</b>	72	104	22	27	68	122	-

- Proximidade de casa - Dentre as três Bibliotecas pesquisadas, a que apresentou maior indicação para esta escolha foi a Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett , com 87 indicações. Este resultado é aceitável pela própria localização da Biblioteca, uma vez que, nas proximidades, existem muitos prédios residências. Confirmamos a nossa afirmação com a fala do seguinte entrevistado: “Não haver na proximidade de casa outra biblioteca” (AG – 161). A Biblioteca da FEUP aparece em segundo lugar com 72 indicações. Este resultado nos causou surpresa, uma vez que o prédio da Faculdade está localizado no pólo universitário. Com 39 indicações, aparece a Biblioteca da FLUP; considerando que é uma Biblioteca Universitária e que a maioria dos utilizadores são docentes, discentes ou pessoal técnico-administrativo da Universidade, o facto de a Biblioteca estar situada próximo à casa é apenas uma questão de coincidência.
- Facilidades de localização dos documentos – Muitos autores apontam a acessibilidade e a facilidade do uso como factores determinantes para a escolha e utilização de um serviço de informação. A Biblioteca da FEUP apresentou 104 indicações, o que corresponde a 42,33% dos inquiridos; é um valor alto, o que justificaria também o grande número de utilizadores na biblioteca. A Biblioteca da FLUP aparece em segundo lugar, com 65 indicações ou 39,15% de preferência para este *item* e, finalmente, a Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett apresentou 56 indicações ou 28,86% das preferências.
- Acervo actualizado - A Biblioteca da FLUP apresentou 88 indicações. O resultado desta quantidade elevada de indicação vai ao encontro do pensamento de Fontenelle (1997), quando ressalta a importância do uso da informação para a comunidade académica e considera de fundamental importância que possuam um conjunto de conhecimentos que possibilite sua actuação de forma competente, uma vez que a informação utilizada neste contexto possibilitará conhecer para “decidir, para optar, para escolher”. Dentre as falas de alguns inquiridos, também destacou-se a importância do acervo em sua formação académica:

“Biblioteca mais completa e rica relativamente à minha área – Letras” (BFL - 153)<sup>25</sup>

“O facto de estudar nesta faculdade e nela encontrar toda a bibliografia que necessito” (BFL -48)

“Esta biblioteca é a que mais frequento, pois é mais fácil de encontrar o material necessário para o meu estudo. E porque a variedade é maior” (BFL - 15)

Para os utentes das Bibliotecas da Faculdade de Engenharia e a Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett, este dado não é relevante para a escolha da biblioteca, apresentando as seguintes quantidades de indicações, 22 e 26 respectivamente. Os inquiridos das duas bibliotecas, apontaram como grande indicador de escolha, um “outro” factor não previsto por nós no inquérito, ou seja, o facto da Biblioteca ser um “bom ambiente de estudo”, para esta indicação, os utentes da Biblioteca da FEUP apontaram 78<sup>26</sup> indicações e ocorreram 58 indicações para os utentes da Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett. Sobre esta preferência, temos a manifestação dos seguintes inquiridos:

“Bom ambiente que propicia a actividade de ler e estudar” (AG – 6)

“Local agradável rodeado de parques” (AG – 7)

- Bom atendimento – Neste *item*, a Biblioteca da FLUP apresentou 44 indicações. Este dado é interessante, pois é exactamente a metade do total apontado pelos utentes da Biblioteca, quando ocorreram 88 indicações para a opção “Acervo actualizado”, como factor de escolha de uso da referida Biblioteca, vindo ainda mais ressaltar a importância da actualização dos acervos como factor decisivo na escolha de uma Biblioteca. A Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett apresentou 56 indicações. Este valor representa a maior quantidade entre as três bibliotecas pesquisadas para este *item*. As bibliotecas públicas, pela própria estrutura e pela grande missão social que desenvolvem dentro da comunidade, interagem com seus utilizadores de uma maneira interactiva, através de actividades sócio-

<sup>25</sup> Cada entrevistado foi identificado por um número e as Bibliotecas identificadas por siglas. BFL para Biblioteca da Letras; AG para a Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett e BF para Biblioteca da FEUP.

<sup>26</sup> Estes dados: 78 e 58 indicações apresentadas pelas Biblioteca da FEUP e Biblioteca Pública Almeida Garrett, não aparecem no Quadro 8, uma vez que foi obtido através das respostas dos inquiridos, quando estes acrescentaram na opção **OUTROS (do inquérito)** suas justificativas.

culturais, o que justifica este elevado número de indicações. Na Biblioteca da FEUP, apenas 27 utentes indicaram este *item*.

- Exemplares em grandes quantidades: para este *item*, na Biblioteca da FLUP ocorreram 52 indicações. Sobre essa indicação, temos alguns pontos a levantar: segundo o regulamento da Biblioteca da FLUP, os prazos de empréstimos variam de acordo com os diferentes tipos de utentes, estando assim distribuídos.

**QUADRO 9 - Prazos de empréstimo de acordo com os diferentes tipos de leitores**

TIPO	DESCRIÇÃO	PRAZO EM DIAS	N.DE OBRAS
01	Docentes e investigadores da FLUP a preparar provas de Doutoramento, de Aptidão Pedagógica e Capacidade Científica e de Mestrado (regime especial).	90	30
02	Docentes e investigadores da FLUP	60	20
03	Alunos de Mestrado e Pós-graduação	15	8
04	Alunos de licenciatura	7	5
05	Leitores externos	3	2

Fonte: FLUP (2003)

A média mensal de empréstimos da Biblioteca em 2004 foi de 4.075 (conforme mencionado anteriormente) e o total de leitores efectivos da Biblioteca, perfaz um número aproximado de 400. Baseado nestes dois valores, calcula-se uma média aproximada de 10,18 obras por leitor. Esta média de empréstimo apresenta-se menor que a quantidade estipulada para docentes e investigadores, segundo quadro acima; em contrapartida, é maior que a média de livros para alunos da licenciatura.

Se considerarmos que a maior população dos inquiridos foi a de alunos da licenciatura, que obteve 81,32%, e se partirmos do princípio de que são eles que mais utilizam a Biblioteca, poderíamos concluir que dos 400 leitores efectivos, 325,28 são alunos de licenciatura. Se cada aluno da licenciatura pode, a cada 7 dias, levar emprestadas 5 obras e se, porventura, ele tivesse

usufruído do direito de empréstimo, ao final de um mês teria levado aproximadamente 20 livros; logo, se multiplicarmos os 325,28 alunos de licenciaturas, que são utentes efectivos, pelos 20 livros, teríamos uma média mensal de 6.505 empréstimos, que seria uma diferença considerável da média apresentada em 2004, de 4.075. Logo, concluímos que a quantidade de números de exemplares na Biblioteca não é de facto relevante para seus utilizadores. Outro facto observado é que muitos dos utentes não utilizam a Biblioteca para fins de empréstimo, o que também justificaria a indiferença deles em relação à quantidade de exemplares disponíveis. Podemos constatar esta afirmação, na fala dos seguintes inquiridos:

“Utilizo a biblioteca para estudar, raramente consulto obras ou documentos”  
(BFL -126)

“Ponto de encontro para realizar trabalhos em grupo” (BFL -112)

“Gabinetes calmos” (BFL -134)

A Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett apresentou apenas 25 indicações para este *item*. O que de facto acontece com as Bibliotecas Públicas é que elas não dispõem dos órgãos públicos, aos quais estão vinculadas, de grandes recursos orçamentários para actualização e manutenção de seus acervos; outro factor de dificuldade é a variedade de assuntos que abrangem suas colecções, impossibilitando que tenham muitos exemplares de uma mesma obra; a preferência é dada para a variedade de títulos, uma vez que seu público é heterogéneo; também não justificaria a aquisição de muitos exemplares de uma mesma obra. O que podemos constatar, com a fala de um dos inquiridos, é que os mesmos criam mecanismos que amenizam a falta de exemplares:

“Possibilidade de tirar fotocópias [...]” (AG -51)

A satisfação dos utentes da Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett está mais voltada para o próprio ambiente da Biblioteca, bem como o de sua localização, tais como:

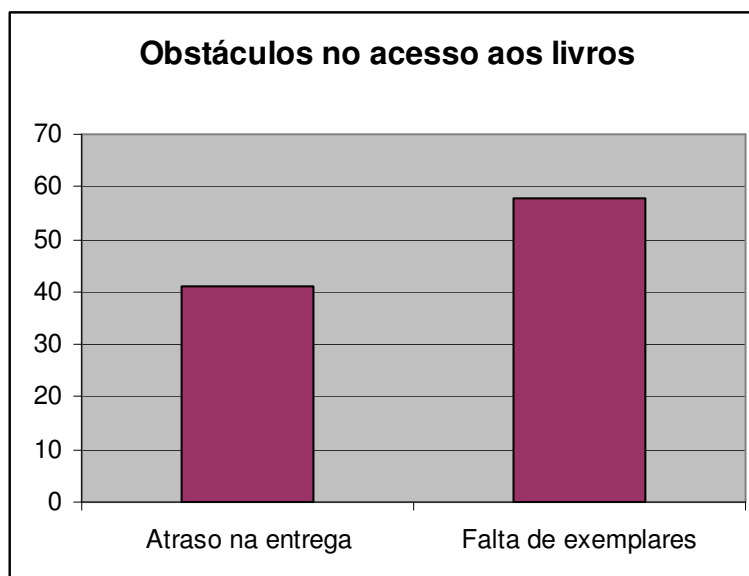
- Bom ambiente de estudo – 58 indicações;



- Silêncio e sossego – 14 indicações;
- Local agradável – 4 indicações;
- Boas condições – 3 indicações

A Biblioteca da FEUP, apresentou 68 indicações para este *item*. Este resultado foi interessante, pois não vai de encontro com os dados apresentados no relatório de actividades da Biblioteca para o ano de 2001. O referido documento apresenta o resultado de uma pesquisa realizada na época sobre a avaliação da satisfação dos utentes face aos serviços, e que aponta a falta de exemplares como um dos obstáculos no acesso aos livros. A Biblioteca actualmente disponibiliza aos seus utentes cerca de 22.000 *e-books*, o que viabiliza o acesso aos livros, independente da quantidade de exemplares existentes, o que justificaria também o elevado número de indicações para este *item*.

**FIGURA 11 – Obstáculos no acesso aos livros na Biblioteca da FEUP**



Fonte: FEUP (2002)

- Outros motivos foram apresentados pelos inquiridos como factores que os levavam a serem utentes da Biblioteca, sendo eles:
  - a) O facto de a Biblioteca ser a da sua faculdade, esta opção foi apresentada por 37 inquiridos da Biblioteca da FLUP e 22 da Biblioteca da FEUP;

- b) Bom ambiente de estudo: ocorreram 78 indicações para os utentes da Biblioteca da FEUP. Acreditamos que esse número se deva pelas modernas instalações da Biblioteca; 58 indicações na Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett. Posição justificada por alguns inquiridos pela privilegiada localização da Biblioteca nos parques do Palácio de Cristal. Apenas 4 indicações na Biblioteca da FLUP;
- c) Sossego, silêncio, tranquilidade, apareceram em 18 inquéritos na Biblioteca da FLUP; 14 da Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett; e 11 vezes na Biblioteca da FEUP; outros *itens*, com menos indicações, foram apresentados, entre eles:
- d) Melhor Biblioteca com oferta de acervo que cobre as suas necessidades;
- e) Biblioteca como “ambiente de qualidade”
- f) Excelente qualidade do espaço físico e instalações;
- g) Existência de livros especializados;
- h) Uso da Internet;
- i) Boa infra-estrutura;
- j) Pelo simples facto de serem professores da Faculdade
- k) Existência de normas técnicas;
- l) Próximo ao local do trabalho, neste caso, acreditamos ser um utente externo.

Assim como existem os factores que incentivam ao uso e à utilização de um determinado serviço de informação, existem aqueles que são factores de empecilho. Torres e Dias (2005) apresentam as principais barreiras estabelecidas pelos sistemas de informação, através de uma citação de Figueredo<sup>27</sup>:

Colecções deficientes, e não actualizadas; espaço físico insuficiente e desconfortável; normas restritivas ao uso; serviço de referência precário; pessoal sem treinamento apropriado; falha na promoção ou marketing dos serviços e produtos oferecidos; treinamento inexistente ou ineficaz dos usuários para plena utilização dos recursos existentes.

---

<sup>27</sup> FIGUEREDO, N.M. Da necessidade de promover o uso da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.16, n.1, p. 75-79, jan./jun. 1987. *apud* TÔRRES, Cristiane Batista Bezerra; DIAS, Eduardo José Wense. **Busca e obtenção de informação: um estudo na área de odontologia**. Disponível em: <http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/pdf/IS1310309.pdf> Acesso em: 03 de dez. 2005.

**QUESTÃO 2**

Consultamos sobre a facilidade e rapidez na localização de documentos: esta questão foi dividida em duas opções, a primeira delas listava algumas situações que poderiam determinar o acesso fácil às estantes, e na segunda opção, criamos uma situação inversa, ou seja, os mesmos motivos que foram indicados como facilitadores de acesso, se na falta deles, haveria dificuldade na localização dos documentos nas bibliotecas. Esta questão era de múltipla escolha e apresentava várias situações para os inquiridos, caso eles respondessem que tinham facilidade no acesso. No quadro a seguir estão agrupadas as respostas positivas da primeira opção da questão 2 nas três Bibliotecas.

**QUADRO 10 – Resultado dos dados obtidos com a primeira opção da segunda questão nas três Bibliotecas pesquisadas**

Bibliotecas	Opção A SIM	Equivalência em percentagem %	Estantes Organizadas por assuntos	Há uma boa sinalização	Existe uma arrumação lógica dos documentos	Existe Colaborador	Os catálogos são de fácil manuseio	Não existem Rotatividade dos documentos nas estantes	Há facilidade de compreensão do sistema de classificação adoptado pela biblioteca	Outros
FLUP	<b>141</b>	<b>84,93%</b>	<b>79</b>	<b>42</b>	<b>34</b>	<b>36</b>	<b>53</b>	<b>16</b>	<b>27</b>	<b>3</b>
Almeida Garrett	<b>181</b>	<b>93,29%</b>	<b>138</b>	<b>66</b>	<b>68</b>	<b>72</b>	<b>55</b>	<b>10</b>	<b>58</b>	<b>3</b>
FEUP	<b>224</b>	<b>93,33%</b>	<b>152</b>	<b>76</b>	<b>70</b>	<b>123</b>	<b>120</b>	<b>34</b>	<b>52</b>	<b>1</b>

Segundo a pesquisa, 93,33% dos utentes da Biblioteca da FEUP foram os que mais afirmaram ter facilidade e rapidez no acesso aos documentos; em seguida, aparecem os utilizadores da Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett com 93,29% e, por último, com 84,93%, a Biblioteca da FLUP. Embora haja pequenas margens de diferença entre as três Bibliotecas, os resultados apontam um alto índice de facilidade, demonstrado pelos utilizadores das referidas Bibliotecas. Em relação ao acesso à Biblioteca da FEUP, gostaríamos de comentar o seguinte:

A Biblioteca está localizada na Faculdade de Engenharia, ocupa um prédio de 7 andares tendo seu espaço, bem como sua colecção, assim distribuídas:

- **PISO -1** Bar, Depósito Fechado, Área de Tratamento Técnico
- **PISO 0** Informações, Livraria, Serviços de Apoio Directo ao Utilizador, Editorial; Director da Biblioteca
- **PISO 1** Ciências Humanas e Sociais, Literatura, Gestão, Matemática, Astronomia, Física, Biologia, Engenharia e Tecnologia (obras gerais), Normas, Estatísticas, Legislação.
- **PISO 2** Engenharia Electrotecnia, Energia, Informática, Automação
- **PISO 3** Química, Engenharia Química, Engenharia Mecânica, Engenharia Metalúrgica
- **PISO 4** Engenharia Civil, Geologia, Planeamento Territorial, Arquitectura
- **PISO 5** Depósito (livre acesso)
- **PISO 6** Ponto de Encontro, Gabinetes de Trabalho Individuais, Sala de Formação

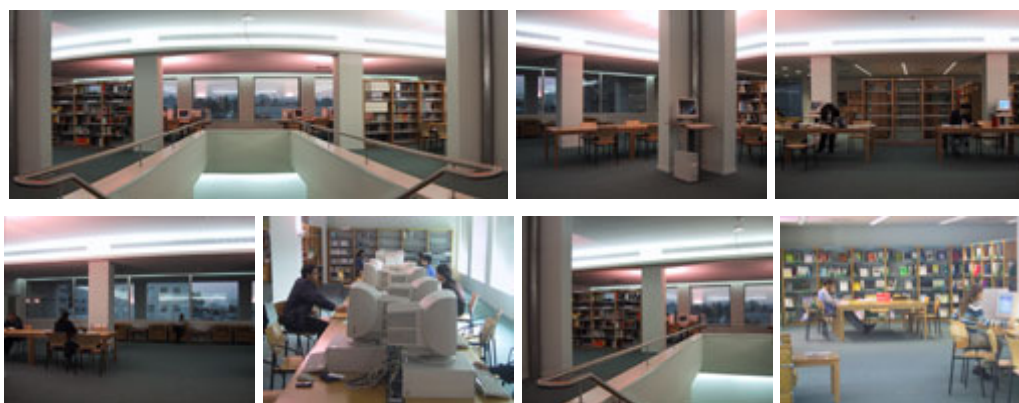
**FIGURA 12 – Vista Panorâmica da Biblioteca da FEUP**



Fonte: FEUP (2003)

Favorecida pela extensão de seu espaço, a Biblioteca disponibiliza seu acervo de uma forma que facilita o acesso dos utilizadores aos documentos; o *layout* das estantes dá uma visão de amplitude e clareza. Segundo afirmação da FEUP (2003) “o desenho do edifício revela a preocupação com a criação de espaços de trabalho privilegiados e com o acondicionamento adequado de documentos, tendo em vista a preservação do património”.

**FIGURA 13 – Vista parcial das áreas de acervo e pesquisa da Biblioteca da FEUP**



Fonte: FEUP (2003)

A distribuição do acervo entre o primeiro e quarto piso, adopta uma sequência que consegue distribuir seus utilizadores de forma coerente por áreas de interesses comuns, procurando “centrar no Piso 1 a informação comum às diversas áreas da engenharia e as obras de carácter mais generalista”. (FEUP, 2003). Observámos, ainda, uma significativa comodidade por parte dos utentes em acessar o acervo e o serviço de empréstimo de publicações, que estão disponibilizados por piso, bem como um ágil serviço de apoio e atendimento à comunidade, o que justificaria esta elevada percentagem de resposta para esta questão.

O prédio da Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett, diferente das outras duas Bibliotecas pesquisadas, distribui seu acervo de livros em uma área plana, correspondendo a “espaços amplos e abertos, albergando colecções que integram documentos em diversos suportes” (PORTO, 2006).

**FIGURA 14 - Vista Panorâmica da Biblioteca Municipal Almeida Garrett**



Fonte: PORTO (2006)

Adoptam o sistema de cores para diferenciar as classes da CDU, as estantes bem como as etiquetas dos livros recebem a cor correspondente à classe de assunto previamente convencionada pela Biblioteca. A organização das estantes segue a sequência crescente das classes da CDU. Observámos uma aparente facilidade de locomoção dos utentes nas estantes e um certo domínio no manuseio do sistema de recuperação da informação utilizado pela Biblioteca. Acreditamos que isso tenha levado a esta percentagem de 93,29%, no total de respostas positivas a esta questão. Sobre esta nossa afirmação, observámos uma fala de um dos inquiridos que também é utente da Biblioteca da FEUP e fez uma interessante comparação entre as duas Bibliotecas, com relação à facilidade de acesso aos documentos:

“Em comparação com esta biblioteca, posso mencionar a Biblioteca Pública Almeida Garrett no Porto, que, apesar de ter muito menos documentos, esses são também de fácil utilização” (BF -40)

**FIGURA 15 - Vista parcial das áreas de acervo e pesquisa da Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett**



Fonte: PORTO (2006)

A Biblioteca da FLUP, apesar de estar instalada em um prédio de seis pisos, não dispõe de amplos espaços, como as outras duas Bibliotecas. Seu acervo é formado por um conjunto de pequenas bibliotecas particulares, que foram, ao longo dos anos, sendo incorporadas a colecção da Biblioteca.

**FIGURA 16 - Vista Panorâmica da Biblioteca da FLUP**



Fonte: FLUP (2006c)

O espaço reservado ao acervo da biblioteca, bem como as salas de leitura são distribuídos nas laterais de uma grande área de ventilação do prédio, em forma de corredores, o que dá a impressão de um ambiente fechado e relativamente sombrio.



**FIGURA 17 - Vista parcial das áreas de acervo e pesquisa da Biblioteca da FLUP**



Fonte: FLUP (2006b)

As hipóteses por nós apontadas, como facilitadoras de acesso rápido às estantes, podem ser visualizadas através do Quadro 10. Apresentaremos aqui por ordem de maior indicação dos inquiridos.

- Estantes organizadas por assuntos: 369 do total de inquiridos afirmaram que este tipo de organização facilita o acesso. Para esta questão, além das múltiplas escolhas listadas, deixamos um espaço para que os inquiridos pudessem acrescentar outras situações, que não foram previstas por nós, ou simplesmente acrescentar alguma observação que lhe fosse pertinente. Alguns dos inquiridos reforçaram a sua afirmação, com as seguintes falas:

"Fui instruído anteriormente a consultar biblioteca e arquivos" (BFL - 99)

"Normalmente, as bibliotecas têm uma organização muito semelhante, i.e., as prateleiras estão organizadas por assuntos tornando-se muito acessível a procura" (AG-9)

"Todos os livros estão organizados por temas e bem distintos nas bibliotecas" (AG-63)

"É uma questão de perceber a organização, de perceber como foi feita a divisão por assuntos" (AG-80)

"Geralmente estão dispostos por temas, tornando-se fácil de localizar" (BF - 79)

"Nas bibliotecas que costumo frequentar, utiliza-se o mesmo sistema de classificação e as estantes estão arrumadas por assuntos e existe sempre um colaborador para nos auxiliar" (BF - 118)

Corroborando esta afirmação, Naves (1998) atesta que o acesso directo às estantes, por parte dos utilizadores, proporciona um contacto directo com os livros, ou com uma fonte de pesquisa directa. E que o acesso directo dos

utentes às estantes só foi possível, através da aplicação da classificação bibliográfica, uma vez que para se ter livre acesso às estantes, é preciso que os “livros estejam dispostos e ordenados por assunto”.

- Apresentamos a opção “existe colaborador para auxiliá-lo” como mais um facilitador de acesso rápido às estantes; esta opção aparece em segundo lugar na indicação dos inquiridos, com um total de 231 indicações. O corpo técnico administrativo das Bibliotecas pesquisadas, em termos de números de pessoal, dispõe da seguinte equipa:

**QUADRO 11 - Distribuição de pessoal nas Bibliotecas pesquisadas**

BIBLIOTECAS	BIBLIOTECÁRIOS	AUXILIARES
Biblioteca da FLUP	<b>3</b>	<b>18</b>
Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett	<b>6</b>	<b>21</b>
Biblioteca da FEUP	<b>5</b>	<b>19</b>

O serviço de orientação a utentes de bibliotecas é muito difundido, é uma actividade bastante familiar para utilizadores corriqueiros de serviços de informação. Voght<sup>28</sup> (2004) afirma que este serviço iniciou em bibliotecas públicas na década de 70, embora se limitasse apenas à apresentação do acervo; hoje, “o foco é cada vez mais o posicionamento frente ao cliente da biblioteca”. O autor ressalta que, limitar-se apenas no cliente seria uma visão estreita, “orientação a clientes é um conceito amplo, que integra pontos fundamentais para o sucesso – usuário, funcionário, produto, que estão em estreito contacto”. Observámos, em alguns inquiridos, uma relativa segurança e confiança no serviço de orientação prestado pela biblioteca. Ilustramos esta afirmação com os exemplos abaixo:

“Recorro sempre à ajuda dos funcionários” (BFL-66)

“Em todos os casos, recorro à ajuda de bibliotecários” (BF – 186)

“Existem sempre auxiliares que ajudam na localização dos documentos” (BF – 229)

<sup>28</sup> Workshop apresentado por Hannelore Vogt, palestra traduzida por Ana Teresa Vianna de Fiqueredo Sannazzaro

Longo e Vergueiro (2003) apontam a aplicação de Gestão de Qualidade como garantia de sobrevivência das instituições, através da satisfação de seus clientes, conseguida pela “prestação de bens e serviços que atendam às suas necessidades e, de preferência excedam suas necessidades relacionadas aos bens e serviços recebidos”. Os autores acreditam que o sucesso das organizações em termos de qualidade de serviços, só é possível através da motivação dos funcionários, uma vez que, segundo a filosofia gerencial do programa da gestão de qualidade, “não pode haver cliente externo satisfeito, sem que os clientes internos da organização vejam também reconhecidas e satisfeitas as suas necessidades e expectativas”.

- Questionamos se os catálogos são de fácil manuseio, e ocorreram 228 indicações para este *item*. A satisfação dos utentes está manifestada na fala do seguinte entrevistado.

“Porque agora com os sistemas informáticos podem-se localizar os livros facilmente. Todas as bibliotecas que frequento têm um sistema informático semelhante” (BFL-143)

“A organização informática da FEUP facilita o acesso aos documentos” (BF-145)

“As bibliotecas que frequentei até hoje apresentam um sistema de cotas semelhantes e bem sinalizados, com catálogos de fácil compreensão e manuseio” (BF-196)

Pinto *et al* (2004) afirmam que, para ocorrer o acesso às fontes de informação, “é preciso saber organizar sistematicamente os dados e a informação para a administração de acervos, em saber recolher e seleccionar recursos pertinentes para facilitar a geração e utilização de informações e de conhecimentos”.

- Outra hipótese apresentada foi se havia boa sinalização: obtivemos, como resultado a este *item*, 184 indicações. As justificativas apresentadas pelos inquiridos para este *item*, são ilustradas com as falas dos seguintes inquiridos:

“De maneira geral sim, mas depende da organização da biblioteca. Normalmente as bibliotecas possuem uma boa sinalização dos temas nas estantes” (BFL-89)

“Geralmente há uma boa sinalização e encadeamento lógico por tipo de livro” (AG-23)

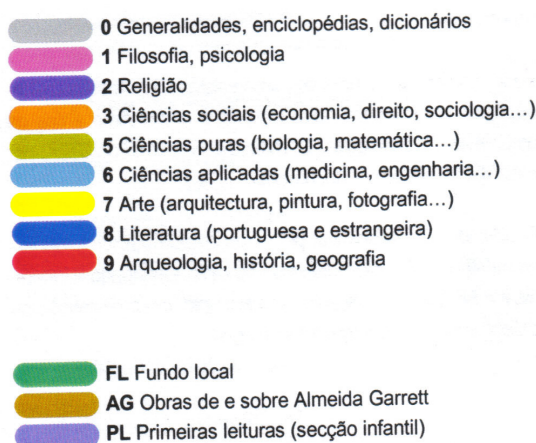
“A maioria das bibliotecas possui uma boa sinalização dos documentos, que nos permite localizá-los muito facilmente” (AG-90)

A sinalização tem por objectivo orientar os utentes. Araújo (1992) acredita que a utilização dos meios audiovisuais criou uma nova linguagem de comunicação e afirma que a informação recebida pelas pessoas se efectua da seguinte maneira: “10% do que lê, 20% do que ouve, 30% do que vê e 50% do que ouve e lê, simultaneamente”. O autor apresenta a seguinte definição para comunicação visual:

A comunicação visual é [...] um dos mais poderosos meios potenciais, tanto para estabelecer a união entre os seres humanos e seu conhecimento, como para reformar o ser humano e integrá-lo. Seguramente, a linguagem visual é capaz de difundir o conhecimento com mais eficiência e eficácia que qualquer outro meio de experiências em forma objectiva, através da linguagem audiovisual. Esta linguagem ignora os limites do idioma, do vocábulo ou da gramática e pode ser percebida pelo analfabeto e também pelo homem culto. (ARAÚJO, 1992).

Com relação à sinalização nas três Bibliotecas pesquisadas, gostaríamos de comentar sobre a Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett. Falámos, anteriormente, que a equipa técnica da referida biblioteca estabeleceu um padrão de cores para representar cada área do conhecimento; o sistema de classificação adoptado pela Biblioteca é a CDU. A distribuição das cores por áreas do conhecimento padronizada pela Biblioteca pode ser visualizada na figura a seguir:

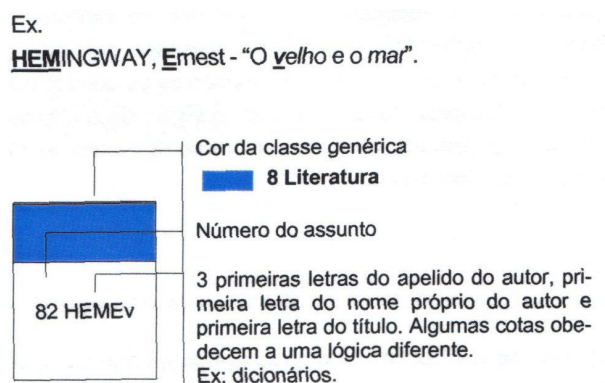
**FIGURA 18 – Padronização das cores utilizada pela Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett para representar as áreas do conhecimento.**



Fonte: Retirado de um panfleto da Biblioteca

Na lombada dos livros, as etiquetas que apresentam as cotas de cada obra possuem também a cor correspondente ao assunto, que serve de guia para facilitar a localização do documento em sua estante específica, como poderemos observar na figura a seguir:

**FIGURA 19 – Etiqueta das cotas dos livros adoptada pela Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett**



Fonte: Retirado de um panfleto da Biblioteca

A ideia de aplicar cores para representar as áreas do conhecimento já vem sendo utilizada com muito sucesso em algumas bibliotecas, em particular nas bibliotecas infanto-juvenis e nas escolares, permitindo aos utentes uma familiarização gradativa e informal com o processo de ordenação das colecções, e funcionando como uma alternativa para simplificar o processo de recuperação da informação através dos complexos sistemas de classificação adoptados. Parte-se do princípio de que as cores já vêm sendo utilizadas com sucesso no processo de alfabetização das crianças, como primeira forma de linguagem.

Segundo definição de Hauenstein *et al* (2006):

Cores: por ser um dos principais elementos do código visual, a cor deve ser sempre bem destacada para que possa chamar a atenção do usuário e deve ser tratada em conjunto com todo o espaço físico, mobiliário e equipamentos da Biblioteca no sentido de buscar um melhor aspecto visual de todo o ambiente.

Corroborando esta ideia, Pinheiro e Sachetti (2005) afirmam que, ao utilizar um sistema de sinalização através da linguagem visual, não se deve empregar, apenas por uma questão de estética, mas principalmente como facilitador de uso do ambiente, proporcionando, assim, uma melhor interação entre o utente e a informação.

O que observamos, concretamente, na Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett foi que, apesar da utilização das cores na representação das áreas do conhecimento, não existe uma boa comunicação visual que se dê destaque ao sistema utilizado pela Biblioteca. Discretos cartazes explicativos estão afixados acima dos terminais de consulta, para utilizadores menos observadores; estes detalhes passam despercebidos.

- Apresentamos, como mais um dos factores de facilidade e acesso, o facto de “existir arrumação lógica dos documentos”. Esta situação apareceu em 172 das preferências dos inquiridos e figura como a quinta mais indicada.

Ao colocarmos a arrumação lógica das estantes como factor de facilidade, nossa intenção era mensurar o grau de entendimento dos utentes em relação à organização utilizada pela biblioteca. Como foi dito anteriormente, existe uma certa “acomodação” dos utentes de bibliotecas em decorar a localização dos documentos nas estantes pelas suas áreas de interesses. Ao medirmos a compreensão da estrutura organizacional das estantes, também poderíamos confirmar, ou não, se a nossa prática biblioteconómica de facto correspondia à verdade.

Nas três Bibliotecas pesquisadas, percebemos uma certa facilidade dos utentes, embora a Biblioteca da FLUP tenha sido a que menos ocorrência teve para este *item*. Acreditamos que isto ocorra devido à incorporação de acervos particulares que foram inseridos ao acervo da Biblioteca e que possuem uma classificação diferente da CDU, dificultando assim a compreensão dos utentes.

A classificação utilizada para estes documentos serve apenas para organizar o acervo nas estantes e não está relacionada com o conteúdo das obras. Como a lógica adoptada foge à prática técnica empregada nos demais documentos, requer dos utentes uma maior compreensão e atenção na hora de localizar os documentos nas estantes. Confirmamos isso na fala do seguinte entrevistado:

“Tento encontrar o tipo de organização dos documentos e organizo-me assim” (BFL-104)

Quando existe a alternância de diferentes sistemas de classificação numa mesma Biblioteca, se faz necessário um trabalho de divulgação e esclarecimento com a comunidade, para que os utilizadores tenham uma maior compreensão e recuperação da informação armazenada. Mesmo existindo colaboradores que auxiliam o processo de localização e recuperação dos documentos, as Bibliotecas precisam capacitar seus utilizadores, de forma que os tornem independentes no processo de recuperação da informação.

Corroborando este pensamento, Gigante (1995) afirma que o mundo vive uma revolução tecnológica, o que vem mudando o hábito das pessoas, onde o “ser humano é chamado a todo momento a assumir o seu próprio papel neste mundo em mudança [...] surgindo em todos os campos e ambientes as estruturas de self-service”. Dentro deste contexto e deste novo paradigma, não se pode pensar em sistemas de informação, onde seus utilizadores não compreendam o seu funcionamento e que sejam dependentes dos serviços de apoio de bibliotecários e de auxiliares.

Se é verdade que estamos presenciando a mudança de paradigma no que diz respeito a sistemas de informação, de centrado em bases de dados para centrado nos usuários, então é necessário que se pense melhor a organização do acervo e seu sistema de acesso. É necessário que isso se faça de modo a tornar o usuário cada vez mais independente dentro de uma biblioteca ou centro de informação.(GIGANTE, 1995).

Apesar de existirem utentes de Bibliotecas que são indiferentes à estrutura organizacional, existem aqueles utilizadores que observam, compreendem e manuseiam as estantes e os serviços de forma autónoma e segura. A fala dos inquiridos abaixo, confirma o que narramos acima:

“Existe a mesma arrumação lógica em todas as que eu frequentei” (BF-149)

“Normalmente as bibliotecas estão sempre organizadas de forma a simplificar o trabalho do utente” (BF-199)

**FIGURA 20 - Sistema de classificação utilizado na Biblioteca da FLUP para parte do acervo documental**



Para as outras duas Bibliotecas, podemos observar, através das falas de alguns dos inquiridos, que realmente compreendem a organização lógica dos documentos:

“Os documentos estão organizados de forma lógica, permitindo um fácil acesso aos mesmos” (AG-69)

“De uma forma geral, as bibliotecas estão bem organizadas, sendo fácil localizar os documentos pretendidos” (AG-85)

“Se a organização for adequada e de fácil compreensão” (AG-140)

“Fácil de localização de tudo” (BF -51)

“Todas têm uma organização lógica” (BF -58)

“Desde que a organização dos documentos seja realizada com lógica” (BF-143)

“Tenho bastante treino em consulta de arquivos e bibliotecas. Para além disso, quase todas as bibliotecas possuem um sistema semelhante” (BFL-99)

- Apontamos, ainda, a “facilidade de compreensão do sistema de classificação adoptado pela biblioteca”, como outro facilitador de acesso aos documentos. A esta situação, tivemos 137 indicações, colocando esse item em sexto lugar na lista das situações por nós apresentadas. Novamente a Biblioteca da FLUP apresentou o menor número de ocorrências, sendo apenas indicada por 27 utilizadores. Acreditamos que isso vai ao encontro do que narramos acima.



A princípio, acreditamos que esta Biblioteca teoricamente seria a de maior índice de compreensão do sistema de classificação adoptado, uma vez que, como foi dito anteriormente, ela atende ao curso de Ciência da Informação, o que justificaria a existência de grande número de utilizadores que conhecem o sistema de classificação adoptado pela Biblioteca.

Segundo afirmação de Pinheiro *et al* (2005), “a classificação deve estar directamente relacionada com as necessidades e expectativas dos usuários, propiciando a eles maior facilidade para encontrarem o que desejam”. O que se observa concretamente é que as bibliotecas procuram adaptar os sistemas de classificação para a realidade local de sua comunidade. Segundo afirmação da FLUP (2005b), a Biblioteca da FLUP também sofreu um processo de adaptação:

Com base na Classificação Decimal Universal, realizou-se um trabalho de adaptação à realidade que se vive na Biblioteca da FLUP da Faculdade de Letras do Porto, de forma a que as grandes áreas temáticas correspondessem objectivamente aos conteúdos dos núcleos documentais a tratar e às necessidades dos utilizadores.

A Biblioteca da FLUP como já referido, está localizada em um prédio de vários andares, o que levou o seu acervo a ser também identificado além da classificação do assunto e do autor, pela localização do piso e do tipo de colecção. Esse processo de adaptação pela equipa técnica da Biblioteca da FLUP é justificado pela afirmação de Shera<sup>29</sup> (1957):

A tarefa do bibliotecário e documentalista, então, é expandir a compreensão da classificação e aprender a usá-la mais eficazmente na comunicação da informação registrada. Ele deve valorizar a classificação não como um instrumento, mas como uma disciplina na qual se estude a reacção e a resposta de uma mente viva para o registro produzido por uma mente distante e geralmente desconhecida; uma disciplina que busca alcançar uma compreensão melhor dos padrões em mudança do pensamento e os pontos de contacto em que eles se relacionam com unidades específicas de informação registrada.

---

<sup>29</sup> Publicado originalmente sob o título 'Pattern, structure and conceptualization in classification' em: Proceedings of the International Study Conference on Classification for Information Retrieval, Beatrice Webb House, Dorking, England, 13th-17th May 1957. London, ASLIB, 1957, p. 15-27; esta conferência é conhecida também com Dorking Conference; e publicada, também, em Shera, J. H.; Kent, A. and Perry, J. W. Information Systems in documentation New York, Interscience, 1957, p.15-38. Traduzido por Hagar Espanha Gomes

O acervo da Biblioteca da FLUP está distribuído nos diferentes pisos, estando aqui ilustrado no QUADRO 10, segundo afirmação da FLUP (2005a) “para a atribuição da cota são, portanto, utilizados dois instrumentos de trabalho: a adaptação da **CDU**<sup>30</sup> [...] e a tabela **PHA**. A associação dos elementos retirados das tabelas constitui a cota”. Além destes dois *itens* na composição da cota, são acrescentados o piso e o tipo de colecção.

---

<sup>30</sup> Grigo do autor da obra.

**QUADRO 12 - Identificação das colecções disponíveis e localização por piso na Biblioteca da FLUP**

IDENTIFICAÇÃO DA COLECÇÃO	PISO
Biblioteca Ferreira de Almeida	-2
Biblioteca Henrique David	-3
Biblioteca Pedro Veiga	-2
Biblioteca Silas Cerqueira	-3
Centro de literatura	-2
Colecção audio	0
Colecção Braille	0
Colecção multimédia	-1
Colecção de literatura/ficção contemporânea	-4
Dissertações académicas	0,-2
Fundo geral em depósito	-1,-2
Fundo geral em livre acesso	0, 1
Fundo primitivo	-3
Jornais	-3
Núcleo Carlos Alberto Ferreira de Almeida	-2
Núcleo de cultura espanhola	-2
Núcleo de cultura francesa	-2
Núcleo de estudos africanos	-3
Núcleo de estudos anglo-americanos	-2
Núcleo de estudos chineses	-2
Núcleo de estudos germanísticos	-2
Núcleo de estudos indianos	-2
Núcleo de literatura infanto-juvenil	-1
Núcleo de literatura policial	-1
Núcleo de traduções de autores portugueses	-1
Publicações periódicas	1,0,-1,-2,-3,-4
Referência - dicionários e enciclopédias	0
Separatas e folhetos	-2
Trabalhos de cursos de pós-graduação	-3

Fonte: FLUP (2005a)

Segundo conversa informal com o director da Biblioteca, obtivemos a informação de que, no processo de incorporação dos acervos particulares, ou núcleos especiais, tais como das Bibliotecas Ferreira de Almeida; Henrique David; Silas Cerqueira; Pedro Veiga entre outros, foi obedecida a mesma classificação original adoptada pelas Bibliotecas, havendo, apenas por parte da Biblioteca da FLUP um pequeno ajuste ou acomodação do acervo nas estantes da Biblioteca, uma vez que a classificação recebida pelos documentos destas bibliotecas apenas indicava uma localização fixa do documento, como pode ser observado na figura 20, era uma classificação interna e de uso restrito para o pessoal da Biblioteca. Embora utilizando este sistema de classificação, as referidas colecções são utilizadas pelos utentes da Biblioteca da FLUP, como pode ser

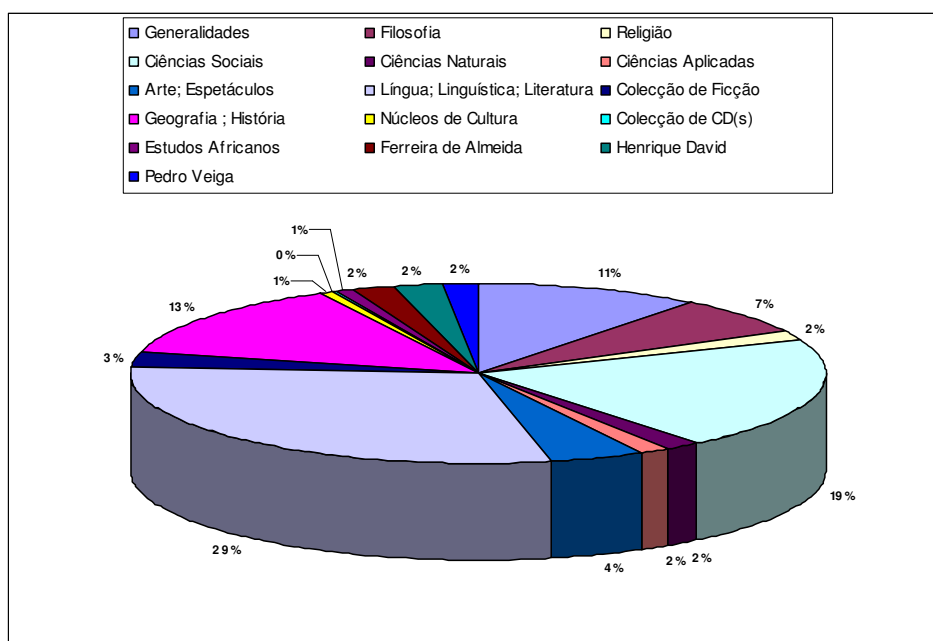
observado no movimento de empréstimos realizados pela Biblioteca no ano de 2004.

### QUADRO 13 - Empréstimos por cota da Biblioteca da FLUP no ano de 2004

Cota	Área Temática/colecção	Nº Emp.
0	Generalidades; Cultura	5132
1	Filosofia ; Psicologia ; Ética	3253
2	Religião ; Teologia	764
3	Ciências Sociais	9879
5	Ciências Naturais	814
6	Ciências Aplicadas ; Medicina ; Tecnologia	737
7	Arte ; Desporto	2116
8	Língua; Linguística ; Literatura	14388
8-4	Colecção de Ficção	1341
9	Arqueologia; Geografia ; História	6594
C	Núcleos de Cultura	317
CD	Colecção de CD(s)	178
EA	Colecção de CD(s)	316
FA	Ferreira de Almeida	1025
HD	Henrique David	1023
PV	Pedro Veiga	824

Fonte: FLUP (2005b)

**FIGURA 21 – Gráfico do movimento de empréstimo por cota da Biblioteca da FLUP no ano de 2004**



Fonte: FLUP (2005b)

### QUADRO 14 – Organização das colecções por cotas e distribuídas por andares na Biblioteca da FLUP

Fundo Geral em Depósito – Piso 1		Fundo Geral em Depósito – Piso 2		Núcleos Especiais – Pisos 0, -1, -2, -3		Colecção Multimédia (piso 0 e -1)		Núcleo de Estudos Africanos (piso – 3)		Dissertações (pisos 0 e -3)		Publicações Periódicas em Depósito	
0/...	Cultura	9/...	História Universal	04	Separatas (piso -2)	CD-A/...	CD-Audio	EA – DI	Dicionários	043	Dissertações	001(059)	Metodologia
01/...	Generalidades	90/...	História de Portugal	09R	Núcleo de reservados (piso -1)	CD-R/...	CD-Rom	EA – CPS	Série Monográfica “Ciências Políticas e Sociais”	043 D...	Dissertações de Doutoramento (piso 0,-2)	008(05)	Cultura
02/...	Biblioteconomia	91/...	Geografia. Monografias	820	Núcleo de estudos anglo-americanos (piso-2)	CV/...	Cassete vídeo	EA – AC	Série Monográfica “Estudos de Antropologia Social”	043 DC	Provas Complementares de Doutoramento (piso – 2)	02(05)	Biblioteconomia
03/...	Congressos	92/.	Biografias	830	Núcleo de estudos germanísticos (piso-2)	DP/...	Diapositivo	EA – CA	Série Monográfica “Estudos de Cartografia Antiga”	043 DA	Provas de Agregação (piso -2)	05(05)	Periódicos de divulgação
1/...	Filosofia	9 a/...	História Antiga	8E	Ficção: literaturas estrangeiras contemporâneas (piso-4)	DQ/...	Disquete	EA – PCD	Série Monográfica “Publicações da CDA”	043 M	Dissertações de Mestrado (piso 0,-2)	05 R	Periódicos reservados
1 a/...	Filosofia Medieval	9 b/...	História Clássica	8P	Ficção: literatura portuguesa contemporânea (piso-4)	MF/...	Microforma	EA – G	Generalidades	043 AP ...	Aptidão Pedagógica e de Capacidade Científica (piso -2)	069 (05)	Museologia
1 b/...	Lógica e Teoria do Conhecimento	9 c/...	História Medieval e Moderna	8LP	Literatura policial (piso-1)	F/...	Fotografia	EA – L	Literatura	043 L...	Dissertações de Licenciatura (piso -2)	1(05)	Filosofia
1 c/...	Filosofia Moderna e Contemporânea	9 d/..	Ciências Históricas	8LI	Literatura infanto-juvenil (piso-1)	P/...	Postal	EA – AE	Expansão_Expedições_Missionário			1:01(05)	Filosofia bibliografia
1 d/...	Filosofia Antiga	9 e/...	Países de Expressão Portuguesa	8PT	Núcleo de traduções de autores	TR/..	Transparência	EA – AF	Estudos Gerais sobre África			159.9(05)	Psicologia

					portugueses (piso-1)								
1 e/...	Psicologia			CE/...	Núcleo de cultura espanhola (piso-2)			EA – AG	Angola			2(05)	Religião
1 f/...	História da Filosofia			CF/...	Núcleo de cultura francesa (piso-2)			EA – CV	Cabo Verde			3(05)	Ciências Sociais
2/...	Religião			CI/...	Núcleo de estudos indianos (piso-2)			EA – GN	Guiné			31(05)	Estatística
3/...	Ciências Sociais			CL/...	Núcleo Do Centro de Literatura (-2)			EA – MC	Moçambique			312(05)	Demografia
31/...	União Europeia			FA/...	Biblioteca Ferreira de Almeida (piso-2)			EA – STP	São Tomé e Príncipe			32(05)	Política
32/...	Demografia			GDV/...	Colecção Braille (piso-2)							327(05)	Política – União Europeia
5/...	Ciências Puras			HD/...	Biblioteca Henrique David (piso-3)							33(05)	Economia
6/...	Ciências Aplicadas			NFA/...	Biblioteca Carlos Alberto Ferreira de Almeida (piso-2)							34(05)	Direito
7/...	Arte. Espectáculos. Desporto			PV/...	Biblioteca Pedro Veiga (piso-2)							35(05)	Administração pública
8/...	Filologia. Literatura											37(05)	Educação
8 a/...	Literatura inglesa											378(05)	Ensino superior. Universidade
8 b/...	Literatura Americana											39(05)	Etnografia
8 c/...	Literatura Alemã											5(05)	Ciências naturais
8 d/...	Teoria da Literatura. Línguas. Linguística											6(05)	Ciências aplicadas
												7(05)	Arte
												8(05)	Filologia
												801(05)	Línguas. Linguística
												82(05)	Literatura
												902(05)	Arqueologia

												908(05)	Monografia
												91(05)	Geografia
												93(05)	História
												960(05)	Estudos africanos

Fonte: Adaptado de FLUP (2005a)

- O item “não existe rotatividade dos documentos nas estantes” apresentou 60 indicações, ficando em último lugar na preferência dos inquiridos. A nossa prática, enquanto bibliotecária, nos permite afirmar que, em sua maioria, os utentes de bibliotecas “gravam” a localização das suas áreas de interesse nas estantes, o que facilita a sua busca. Como, usualmente, os documentos não sofrem muita rotatividade, os utentes localizam os documentos com uma certa facilidade.

“Normalmente as estantes estão organizadas por assuntos, ou autores, ou datas ou temas. Não havendo rotatividade dos documentos, a procura torna-se simples” (BFL-128).

“Os livros que utilizo já conheço” (BF-33)

Da mesma forma, existem aqueles utilizadores que compreendem a lógica organizacional empregada nas Bibliotecas. Estes adquiriram a facilidade de acesso, não pela fixação dos lugares físicos dos documentos, mas porque sabem utilizar as ferramentas disponibilizadas pelas unidades de informação no processo de recuperação dos documentos, como é o caso dos seguintes utilizadores:

“ Normalmente todas as bibliotecas têm uma ordem de ordenação dos livros, depois de se perceber como se organizam é fácil procurar o que desejamos” (AG-40)

“Normalmente identifico bem a ordenação dos livros em qualquer biblioteca” (AG-61)

“Porque a maioria das bibliotecas tem um “standart” em termos de disposição dos documentos” (AG-128)

Como foi dito anteriormente, a questão 2 foi dividida em duas opções; na segunda opção, criamos algumas situações opostas às apresentadas na primeira opção, ou seja, partimos do princípio de que, se criássemos situações inversas aos mesmos indicadores que facilitavam o fácil acesso, poderíamos identificar o que provocava a dificuldade no acesso aos documentos.

Nesta questão, apenas 7% do total dos inquiridos afirmaram ter dificuldade na localização dos documentos. Nos quadros 15 e 16, é possível visualizar o resultado obtido nas três Bibliotecas, bem como o resultado global das duas opções.



**QUADRO 15 - Resultado dos dados obtidos com a segunda opção da segunda questão nas três Bibliotecas pesquisadas**

Bibliotecas	<b>Opção B NÃO</b>	Ausência de sinalização	Falta de auxílio Para localização	Rotatividade dos documentos nas estantes	Falta de compreensão da organização dos documentos	Dificuldade de manuseio dos catálogos	Dificuldade de compreensão do sistema de classificação adoptado pela biblioteca	Outros
FLUP	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
Almeida Garrett	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
FEUP	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>-</b>

**QUADRO 16 – Resultado global da segunda questão nas três bibliotecas**

Bibliotecas	Opção A SIM	Percentagem da opção A equivalente ao total dos inquéritos %	Opção B NÃO	Percentagem da opção B equivalente ao total dos inquéritos %	Em Branco	Percentagem da opção em branco equivalente ao total dos inquéritos %	Total Por Biblioteca	Total geral das percentagens
FLUP	<b>141</b>	<b>23,5</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0,17</b>	<b>166</b>	
Almeida Garrett	<b>181</b>	<b>30,17</b>	<b>4</b>	<b>0,67</b>	<b>9</b>	<b>1,5</b>	<b>194</b>	
FEUP	<b>224</b>	<b>37,33</b>	<b>14</b>	<b>2,33</b>	<b>2</b>	<b>0,33</b>	<b>240</b>	
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>546</b>	<b>91 %</b>	<b>42</b>	<b>7%</b>	<b>12</b>	<b>2%</b>	<b>600</b>	<b>100%</b>

As situações apresentadas por nós, que poderiam dificultar o acesso aos documentos, estão abaixo relacionadas por números de maiores ocorrências. Em relação ao total da população da pesquisa, este *item* obteve 7% das indicações dos inquiridos. Embora 42 não seja um número representativo, em relação ao universo total pesquisado, que é de 600 inquéritos, novamente encontramos a Biblioteca da FLUP liderando este *ranking* com 24 indicações, ou 4% das preferências.

Este *item* aborda a questão da dificuldade de acesso aos documentos gerados pela falta de compreensão dos utilizadores em relação à estrutura organizacional adoptada pela Biblioteca. Novamente constatamos que os utentes da Biblioteca da FLUP são, de entre as três bibliotecas pesquisadas, os que mais apresentam dificuldade de compreensão do sistema. A Biblioteca da FEUP ocupa o segundo lugar nesta escala com 2,33% das indicações e os utentes da Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett são os que menos manifestaram dificuldade no acesso aos documentos, com 0,67% das indicações, ou seja apenas 4 utilizadores afirmaram ter esta dificuldade.

- “Falta de compreensão da organização dos documentos”, este item aparece, em primeiro lugar, com 28 indicações, sendo o maior indicador de dificuldade apresentado pelos inquiridos para o acesso aos documentos nas estantes. Neste quesito, coincidiu a mesma quantidade de ocorrências nas Biblioteca da FLUP e da FEUP, com 12 indicações.

Gigante (1995) faz um interessante questionamento sobre a compreensão dos utilizadores de bibliotecas, quando coloca:

Como será que se sente o usuário da biblioteca, ao consultar o catálogo, encontrar a obra que procura e receber como endereço da mesma uma notação como aquelas produzidas pela CDU, por exemplo, cheia de símbolos de junção, contraposição, lugar, tempo etc. Mesmo que o acervo desta biblioteca seja bem sinalizado, pode-se ver placas indicando:

de 630:48.510-515 a 638-640.1:3  
ou  
de 869.1(081.3) a 869:037.4-5(081.3)

Esse usuário conseguirá chegar até a obra de que tanto precisa?

Na maioria das vezes, o que é óbvio para o bibliotecário não é evidente para o utente. Baseados neste princípio é que muitos sistemas de informação são sub-utilizados pelos seus utilizadores potenciais.

- “Falta de auxílio para localização”, ocorreram 23 indicações para esta opção. Foi mostrado, anteriormente, no quadro 9, o número de pessoas técnico-administrativas lotadas nas três Bibliotecas. O resultado deste *item* vai de encontro aos dados apresentados no referido quadro, uma vez que aponta a Biblioteca da FLUP, liderando este *item*, e esta também é, dentre as três Bibliotecas pesquisadas, a que tem menor número de pessoal.

O que percebemos com as respostas apresentadas pelos inquiridos, referentes a esta questão, foi que apenas recorriam aos colaboradores da Biblioteca quando não conseguiam compreender o sistema de organização da biblioteca. Poderemos constatar esta afirmação na fala de alguns dos inquiridos:

“Porque se formos ao computador é claro que temos o código do livro mas no entanto não é muito claro no que diz respeito ao autor e à sua localização exacta. Temos assim de pedir auxílio” (BFL-31)

“Por vezes, a identificação da colocação não é precisa, aí é necessário recorrer ao auxílio de um funcionário” (BFL-95)

“Existem infelizmente algumas bibliotecas com uma má organização dos documentos, bem como um mau atendimento por parte dos funcionários” (BFL-127)

- O *item* “dificuldade de manuseio dos catálogos” obteve 19 indicações e curiosamente aparece também em terceiro lugar, na primeira opção desta questão, ou seja, do ponto de vista de facilidade de acesso aos documentos, o fácil manuseio dos catálogos ocupa a terceira posição na indicação dos inquiridos.
- A opção “dificuldade de compreensão do sistema de classificação adoptado pela biblioteca” motivou 16 indicações. Um facto curioso aconteceu neste *item*: nenhum dos inquiridos da Biblioteca da FLUP indicou esta opção, o que nos causou estranheza, uma vez que, na opção “falta de compreensão da organização dos documentos”, a referida biblioteca ocupa o primeiro lugar, juntamente com a Biblioteca da FEUP. Portanto, a falta de indicação neste caso, parece contraditória uma vez que existe uma relação directa entre as duas situações.

- 15 dos inquiridos das três bibliotecas pesquisadas afirmam que a “ausência de sinalização” provoca a dificuldade de acesso fácil às estantes.
- A opção “rotatividade dos documentos nas estantes” foi a que ensejou menos ocorrência, sendo apontada apenas por 7 inquiridos. Os utentes da Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett não indicaram este *item*.

### QUESTÃO 3

Na terceira questão indagámos sobre a facilidade de locomoção nas bibliotecas, com a seguinte pergunta: **“Se considerarmos uma biblioteca que costuma frequentar e uma outra que vai pela primeira vez, ou mesmo que vai esporadicamente, em todas as situações retratadas, localiza os documentos com a mesma facilidade?”**.

Partindo do princípio de que as bibliotecas, de um modo geral, utilizam sistemas de classificação semelhantes, tendo portanto uma estrutura organizacional, no mínimo, parecida, teoricamente os utentes de bibliotecas não deveriam sentir dificuldades de localização dos livros nas estantes, tendo apenas que se adaptarem com a distribuição dos espaços e do *layout* de cada biblioteca. Nosso pensamento, com esta pergunta, era avaliar se realmente existe uma compreensão por parte dos utilizadores de bibliotecas, relativa à sua organização.

Esta era uma questão aberta e os inquiridos poderiam marcar SIM ou NÃO. Oferecemos espaço para que eles justificassem suas respostas. O resultado desta questão pode ser visualizado no quadro 17.

**QUADRO 17 – Tabulação das respostas da questão 3 obtida nas três Bibliotecas**

<b>Bibliotecas</b>	<b>SIM</b>	<b>% do SIM</b>	<b>NÃO</b>	<b>% do NÃO</b>	<b>Em Branco</b>	<b>% das Branco</b>	<b>Total Geral de inquiridos</b>	<b>% GERAL</b>
FLUP	<b>48</b>	28,92%	<b>114</b>	68,67	<b>4</b>	2,41	<b>166</b>	<b>100</b>
Almeida Garrett	<b>79</b>	40,72%	<b>90</b>	46,40	<b>25</b>	12,88	<b>194</b>	<b>100</b>
FEUP	<b>66</b>	27,5%	<b>148</b>	61,66	<b>26</b>	10,84	<b>240</b>	<b>100</b>
<b>Em relação ao total dos inquiridos</b>	<b>193</b>	<b>32,17</b>	<b>352</b>	<b>58,66</b>	<b>55</b>	<b>9,17</b>	<b>600</b>	<b>100</b>

Os 193 inquiridos que afirmaram ter facilidade de locomoção nas bibliotecas, apresentaram as seguintes justificativas:

- a) 39 dos inquiridos atestam que as bibliotecas possuem organização semelhante, portanto não encontram dificuldade de locomoção; podemos concluir que estes inquiridos são utilizadores frequentes de bibliotecas. Esta nossa conclusão é baseada na fala dos seguintes inquiridos:

“Porque a forma de organização das estantes por assuntos costuma ser muito semelhante” (BFL-46)

“O método de organização nas bibliotecas tende a não variar muito, além disso tenho bastante experiência no que respeita a consulta em bibliotecas” (BFL-84)

“Os esquemas de bibliotecas são simples” (AG-10)

“As bibliotecas que eu conheço têm a mesma organização” (AG-28)

“A biblioteca que esporadicamente consulto, apesar de pequena em relação a esta, encontra-se bem organizada” (BF-93)

“Normalmente o sistema é igual em todas” (BF-103)

As bibliotecas obedecem padrões de processos o que facilita a compreensão relativa ao uso; quando o utente possui o hábito de frequentar bibliotecas, geralmente não encontra dificuldades. Sobre estes padrões, Dib e Oliveira (2003) afirmam:

Existem padrões nacionais e internacionais que norteiam a realização dos serviços técnicos desenvolvidos por uma biblioteca. No entanto, de acordo com o tipo de biblioteca, há a necessidade de adequação desses padrões. São exemplos de processos padronizados: classificação, catalogação, indexação, registro de obras, serviços de referência (orientação ao usuários, empréstimo, devolução, reserva, cadastramento de usuários) e serviços de alerta.

- b) 30 dos inquiridos afirmaram não ter dificuldades, uma vez que os funcionários ajudavam;

“Recorro sempre à ajuda dos funcionários” (BFL-66)

- c) Outros 28 inquiridos acreditam que as bibliotecas possuem uma organização lógica, portanto, independentemente de ser a primeira vez que visitam a biblioteca, conseguem facilmente localizar os documentos que necessitam;
- d) 20 dos inquiridos atribuem a facilidade de acesso devido à boa organização das estantes; gostaríamos de comentar esta afirmação, com uma fala de um dos inquiridos: “Os livros estão quase todos organizados por autor” (BFL-100). É interessante a concepção que os utentes têm em relação à estrutura organizacional da biblioteca, mesmo afirmando que compreendem a organização e não sentem dificuldade de locomoção dentro de bibliotecas. Eles não têm uma ideia exacta do processo, e podemos constatar que uma grande maioria dos inquiridos não apreendem a arrumação dos livros nas estantes por assunto, como pode ser observado nas seguintes falas:

“Na maioria dos arquivos não existe uma lógica de organização, e muitos dos livros encontram-se fora da temática, na qual estão colocados” (BFL-30)

“Em algumas bibliotecas, os livros não estão organizados correctamente” (BFL-119)

- e) 14 dos inquiridos certificaram que é fácil localizar os documentos nas bibliotecas;

“Porque estão igualmente bem organizadas” (BFL-27)

“São facilmente localizáveis tal como nesta” (BF-171)

- f) 12 dos inquiridos afirmaram que sua facilidade de localização dos documentos, em qualquer biblioteca, ocorre pelo facto de terem conhecimento do sistema de classificação. Estes inquiridos eram da Biblioteca da FLUP. Como foi dito anteriormente, esta Biblioteca é a que atende ao curso de Licenciatura em Ciência da Informação. Acreditamos que esta indicação foi apontada pelos alunos do referido curso, os quais possuem conhecimento dos sistemas de classificação, não encontrando, portanto, dificuldades no manuseio e uso da biblioteca. A facilidade de localização dos documentos nas bibliotecas por parte dos utentes, atribuída ao conhecimento do sistema de classificação adoptado, só reforça a importância de dar formação aos utentes das bibliotecas, sobre a estrutura do sistema de classificação, devendo ser vista, pela direcção da biblioteca, como uma preocupação relacionada à questão de usabilidade dos bens e serviços da bibliotecas.

“Conhecimento da classificação (CDU) usada pelos serviços de informação” (BFL-6)

“Tenho bastante treino em consulta de arquivos e bibliotecas. Para além disso, quase todas as bibliotecas possuem um sistema semelhante” (BFL - 99)

- g) 7 inquiridos acreditam que a boa sinalização das bibliotecas facilita a localização e a facilidade de locomoção, mesmo em se tratando de uma biblioteca que se visita pela primeira vez;

“De maneira geral sim, mas depende da organização da biblioteca. Normalmente as bibliotecas possuem uma boa sinalização dos temas nas estantes” (BFL- 89)

- h) 5 dos inquiridos atestaram que os catálogos ajudam a localização dos documentos; constatamos esta afirmação com a seguinte fala: “Os catálogos on-line são uma grande ajuda” (BFL-12). Corroborando este pensamento, Dib e Oliveira (2003) afirmam que

“As bibliotecas, de uma forma geral, possuem uma logística de armazenamento das informações, seja em base de dados ou até em fichas, com o objectivo de facilitar sua recuperação e disseminação, tornando-se acessíveis aos usuários internos e externos”.

58,66% dos inquiridos, que correspondem a 362 utentes das três bibliotecas pesquisadas, afirmaram ter dificuldades de localização dos documentos nas bibliotecas, que utilizam pela primeira vez.

Os inquiridos apresentaram justificativas que comprovam suas afirmações. Optamos por agrupar estas justificativas, por números de maior ocorrência, sendo elas:

- a) 116 dos inquiridos apontaram esta dificuldade decorrente do facto de as “bibliotecas possuírem organizações diferentes”. Destacamos, a seguir, algumas falas apresentadas pelos inquiridos referentes a esta afirmação:

“Raramente vou à Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett e lá é mais fácil encontrarmos o que procuramos do que na biblioteca da minha faculdade” (BFL- 2)

“É extremamente mais fácil de localizar do que nesta” (BFL-10)

“Porque as bibliotecas têm diferentes esquemas de organização, e também, pelo hábito, encontro melhor o que procuro numa em que vá mais vezes” (BFL-18)

“Porque cada biblioteca tem a sua maneira própria de organizar e catalogar os seus livros” (BL-49)

“Na biblioteca que frequento mais, já sei como estão organizadas as coisas, enquanto que na outra ainda tenho que perceber qual é o esquema” (AG-79)

“De biblioteca para biblioteca variam as formas de organização e tem de haver uma adaptação” (AG-100)

“A biblioteca da FEUP é uma das bibliotecas das quais eu já conheço o sistema. Enquanto que, nas outras, trata-se de um sistema que eu não conheço” (BF-67)



“O modo de organização das bibliotecas nem sempre é semelhante, encontramos maneiras mais organizadas e de fácil procura em algumas. É tudo uma questão de organização e gestão” (BF-69)

“A organização dos documentos é muito diferente de biblioteca para biblioteca. Onde localizo melhor os documentos é na biblioteca da minha faculdade, porque estou familiarizada com os temas e com o espaço” (BF-84)

Examinando o alto índice de respostas negativas, o que correspondeu a 58,66 %, somos levados a questionar se, de facto, a missão da biblioteca universitária, como disseminadora do conhecimento, está de facto sendo empregada, uma vez que a missão maior da biblioteca universitária é atender as necessidades informacionais de sua comunidade académica, actuando como disseminadora da informação e do conhecimento, oferecendo produtos e serviços otimizados à sua comunidade académica, dando suporte informacional às actividades educacionais, científicas, tecnológicas e culturais. Dentro deste contexto, Cavalcante (1998) afirma que:

A biblioteca universitária encontra-se inserida com papel claramente definido e fundamental, que é o de atender qualitativamente as necessidades informacionais da comunidade universitária, de modo a dar suporte ao desenvolvimento da missão das universidades, apoiando-as na qualificação profissional, na formação de pesquisadores, no crescimento da pesquisa e nas actividades de extensão que ligam directamente a instituição à comunidade

Como actuar de forma efectiva, se a comunidade à qual a biblioteca presta serviço, não consegue compreender, claramente, a sua estrutura organizacional? Segundo afirmação de Dib e Oliveira (2003), os estudos dos utentes realizados em bibliotecas universitárias, revelam que estes “em sua maioria, desconhecem a missão, os objectivos, os processos internos e, com excepção dos serviços de consulta, empréstimo e devolução de livros, ignoram os produtos e outros serviços oferecidos pela biblioteca”.

A formação de utentes é reconhecida como ferramenta relevante na optimização dos objectivos das unidades informacionais, considerada uma actividade que envolve a transmissão de conhecimentos, a aquisição de habilidades para usar adequadamente as unidades de

informação e, ainda, as reais necessidades de consumo e de bem-estar dos utentes. (BEZERRA e COSTA, 1998)

O que se observa, na prática das bibliotecas, são formações realizadas de maneira empírica e apática, onde os vários sectores da biblioteca são mostrados de forma rápida. Nestas formações, um grande volume de informação são repassados aos utentes, a metodologia geralmente utilizada não provoca motivação a quem participa destas formações, obtendo um rendimento não significativo.

A nossa experiência, enquanto bibliotecária, leva-nos a afirmar que inexistente, por parte dos utentes, uma motivação para participar destas formações, uma vez que estes não possuem interesse nem curiosidade, pelo simples facto de não acreditarem que poderão, de facto, aprender algo significativo e com valor agregado. O ideal seria formações dinâmicas que pudessem mostrar uma biblioteca actuante, através de técnicas dinâmicas e motivadoras.

- b) 39 dos inquiridos justificaram a falta de conhecimento do sistema adoptado pela biblioteca. O que observámos, concretamente, em relação às dificuldades apontadas pelos inquiridos é um total desconhecimento da estrutura básica dos sistemas de classificação, ou seja, não compreendem a lógica da formação dos números que compõem as cotas, e não estamos nos referindo ao próprio manuseio dos códigos, mas a uma ideia concreta, por exemplo, que os números colocados nas lombadas dos livros, na realidade, representam o assunto. Parece estranho que alguns inquiridos afirmem que cada biblioteca utiliza seu sistema próprio, uma vez que, aqui em Portugal, se usa basicamente a CDU como ferramenta de classificação. Acreditamos que a afirmação deles dá-se pelo simples facto de não conseguirem perceber semelhança entre os sistemas adoptados pelas diversas bibliotecas. Podemos constatar nossa afirmação, na fala dos seguintes inquiridos:

“Normalmente os sistemas de localização de documentos diferem de biblioteca para biblioteca, o que dificulta a sua utilização” (BFL-22)

“Porque não tenho conhecimento de como funciona o sistema de classificação adoptado pela biblioteca” (BFL-47)

“Conforme as bibliotecas variam os sistemas de catalogação e classificação dos livros, esses podem ser, ou não, de maior facilidade de compreensão” (BFL-67)

“Sendo a primeira vez, não é possível ter conhecimento do sistema de organização” (AG-89)

“Pois cada biblioteca tem um sistema próprio de organização. Quando se vai pela primeira vez é necessário perceber o esquema, que, no início, pode ser complicado” (AG-106)

“Por não estar familiarizado com o processo adoptado pela nova biblioteca” (BF-31)

“Dificuldade de compreensão do sistema de classificação adoptado” (BF-95)

Se os utentes entendessem, minimamente, a lógica utilizada pelo processo técnico na composição das cotas dos livros, não teriam dificuldades em localizar os documentos em nenhuma biblioteca; teriam que perceber, apenas, alguns detalhes acrescentados por uma ou outra biblioteca, especificamente na produção das cotas. A fala a seguir certifica o que falamos acima:

“Uma vez que na biblioteca que vamos pela primeira vez, não sabemos os códigos de organização da mesma” (BFL-102)

“O sistema de classificação adoptado é diferente” (BFL-110)

“Necessito, primeiro, compreender o sistema de classificação adoptado pela nova biblioteca” (AG-56)

“Não estou familiarizado com o sistema de busca nem com a disposição típica dos documentos” (BF-92)

Na realidade, o que ocorre é que alguns utentes apenas se familiarizam com as estantes nas quais agrupam os documentos de sua área de interesse.

“Preciso de algum tempo para me familiarizar com a lógica de organização e arrumação” (BFL-72)

“Na biblioteca que frequento com assiduidade, conheço os sítios dos livros que mais consulto ou a zona onde estão os livros da minha área de interesse” (BFL-105)

“Nesta biblioteca, que eu frequento diariamente, já sei a que andar e a que lugar corresponde cada cota. Noutras, penso que seria um pouco mais difícil” (BFL-136)

“Normalmente, sinto-me mais familiarizada com as bibliotecas que frequento com maior regularidade (associando estantes, assuntos, localização)” (BFL-138)

“Porque o acervo documental está arrumado de outra forma e a disponibilidade da sala é outra” (AG-123)

“Não conhecendo o espaço físico da biblioteca, é mais difícil localizar estantes/sinalética, etc. Não nos movemos com a mesma facilidade, numa “casa” que conhecemos, e noutra que nos é desconhecida.” (AG-175)

“Porque ainda não conheço a localização dos materiais que procuro” (BF-45)

“Se for frequente a uma biblioteca, já sei que encontro os documentos, nas outras tenho que andar a procurar” (BF-59)

“Sei onde procurar o que preciso na biblioteca que frequento” (BF- 88)

“Na biblioteca da FEUP, já estou habituado. Já sei onde estão localizados todos os livros e temas” (BF-100)

“Criei um hábito de pesquisa nesta biblioteca” (BF-146)

c) 11 dos inquiridos afirmaram que sua dificuldade é atribuída ao facto de as bibliotecas não terem boa organização

“Porque nem sempre estão bem organizados e sinalizados” (BFL-120)

“Na biblioteca, que costumo frequentar, os documentos estão melhor organizados” (BF-66)

“É igual a dificuldade” (BF-181)

d) Apareceram 8 ocorrências para as seguintes indicações: “o tamanho da biblioteca influencia a localização” e a “falta de sinalização”.

“Existe sempre falta de sinalização e a organização varia bastante” (BFL - 8)

“A dificuldade é maior pois não conheço a disposição espacial e não conheço ou não compreendo a lógica da codificação, embora o catalogo on-line seja uma grande mais valia para o utilizador” (BFL-115)

“Há falta de sinalização para os livros e uma dificuldade de compreensão do sistema de classificação adoptado pela biblioteca” (AG-46)

“Falta lógica na sinalização e não há disponibilidade dos colaboradores para ajudar” (AG-75)

“Não há uma boa sinalização e os documentos não estão sinalizados de uma forma lógica” (AG-87)

“Os livros estão mal sinalizados, assim como os temas” (BF-115)

e) 5 inquiridos afirmaram que “não existem catálogos nas bibliotecas (convencionais e *on-line*)”. Esta afirmação é curiosa, uma vez que as três bibliotecas pesquisadas têm seus sistemas automatizados e, dificilmente, existem bibliotecas sem catálogos.

“Umas possuem melhores catálogos que outras” (AG-103)

“Não conheço os códigos dessa nova biblioteca” (BF-94)

“Porque nem em todas as bibliotecas há um bom sistema de organização de catálogos” (BF-159)

#### QUESTÃO 4

Na questão com o número 4, indagamos se eles indicariam a Biblioteca para algum amigo. Com esta pergunta, poderíamos avaliar o grau de satisfação dos utentes, em relação aos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca. Sobre a satisfação de clientes, Vogt (2004) afirma:

Muitas são as pesquisas que atestam que um cliente satisfeito comenta com três pessoas sobre suas experiências positivas, enquanto que um insatisfeito relata suas experiências negativas de 11 até 13 pessoas. Isto significa que são criadas quatro vezes mais imagens negativas do que positivas. Excelência no atendimento a clientes e a satisfação do cliente têm grande importância, já que um cliente satisfeito é a melhor propaganda e o melhor portador de uma imagem positiva.

O resultado desta questão apontou um índice de satisfação dos utentes equivalente a 95,67%, correspondendo a 574 inquiridos, contra 3%, ou simplesmente 18 inquiridos, que afirmaram não indicar a biblioteca a amigos. O resultado apontou, ainda, que 1,33% dos inquiridos deixaram este *item* em branco.

**QUADRO 18 - Tabulação das respostas da questão 4 obtidas nas três Bibliotecas**

<b>Bibliotecas</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>	<b>Em BRANCO</b>	<b>Total de inquiridos</b>
<b>FLUP</b>	160	6	-	166
<b>Almeida Garrett</b>	185	4	5	194
<b>FEUP</b>	229	8	3	240
<b>% Total das</b>	<b>95,67%</b>	<b>3%</b>	<b>1,33%</b>	600

<b>respostas</b>				<b>100%</b>
------------------	--	--	--	-------------

Esta questão era aberta. Optámos por não oferecer uma lista de opções, para que os inquiridos não fossem, de certa forma, suggestionados por nenhuma situação directa. Nossa intenção era compreender que tipo de motivos e/ou factores levavam os utentes da Biblioteca a sentirem-se satisfeitos com os produtos e/ou serviços, ao ponto de indicá-los aos amigos.

Na concepção de Rebello (2004), as bibliotecas de hoje devem considerar seus utilizadores satisfeitos quanto à qualidade dos serviços oferecidos. Segundo o autor, este “é o seu maior desafio, no momento, para conquistar seu reconhecimento, sua credibilidade e participação efectiva dentro do contexto universitário”.

Na avaliação dos resultados, foi possível agrupar as indicações dos inquiridos por vezes de ocorrências. As mais indicadas, estão apresentadas abaixo no quadro 19. Um detalhe interessante, equivalente ao resultado desta questão foi o facto de todos os inquéritos apresentarem justificativas para o SIIM ou para o NÃO, levando-nos a acreditar que as justificativas apresentadas por eles, de facto, representam a sua satisfação, ou insatisfação, no caso das 18 pessoas que optaram pelo NÃO, ou mesmo a indiferença dos 8 inquiridos que optaram por se abster. A satisfação dos utentes das três bibliotecas, pode ser representada nas seguintes falas:

“Porque é uma das melhores bibliotecas da UP” (BFL-116)

“Gosto dela” (AG-36)

“Porque é um orgulho ter uma faculdade com uma biblioteca desta qualidade” (BF-71)

**QUADRO 19 – Agrupamento das justificativas apresentadas pelos inquiridos como positiva para sua satisfação, equivalente a produtos e serviços**

BIBLIOTECA DA FLUP		BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL ALMEIDA GARRETT		BIBLIOTECA da FEUP	
Justificativas apresentadas pelos inquiridos	Quantidade	Justificativas apresentadas pelos inquiridos	Quantidade	Justificativas apresentadas pelos inquiridos	Quantidade
Variedade de livros	49	A biblioteca possui um bom ambiente de estudo	57	A biblioteca possui um bom ambiente de estudo	73
Bom atendimento e diversidade de livros <sup>31</sup>	33	Pela localização agradável	31	Exemplares em grande quantidades e bom material de pesquisa	59
Quantidade de exemplares	29	Pela organização da biblioteca, qualidade e funcionalidade	25	Pelo espaço da biblioteca	19
Possui uma boa organização	16	A biblioteca tem um bom espaço físico	18	A biblioteca tem um ambiente sossegado	18
A biblioteca oferece um bom atendimento	14	Por causa do acervo actualizado e variado	15	Por ser uma excelente biblioteca	16
É uma boa Biblioteca	9	A biblioteca possui um fácil acesso	12	A biblioteca possui muitos recursos	15
Bem equipada e o espaço agradável	8	Pelo atendimento prestado pelos funcionários	10	Por ser uma biblioteca técnica na área de Engenharia	13
Catálogo bem organizado	3	Pelo sossego	8	Pela organização da biblioteca	11
Porque já conhece a Biblioteca	3	Por ser uma boa biblioteca	4	Indicaria se percebesse que seria útil para a outra pessoa	5
É uma Biblioteca actualizada	2	A biblioteca possui óptimas instalações	4	Pela facilidade de utilização dos recursos	4
		É uma biblioteca completa	3	Pelo bom atendimento	4
		Pelo espaço infantil	2		
Total de inquéritos justificados	<b>166</b>		<b>189</b>		<b>237</b>

<sup>31</sup> Esta indicação de “**bom atendimento e diversidade de livros**” foi apontada desta forma pelos inquiridos, optamos por separar do item “**variedade de livros**” embora “variedade e diversidade” sejam sinónimos, porque a nós foi impossível dividir estes dois itens, uma vez que foi apontado pelos inquiridos, conjuntamente, o que nos levou a acreditar que os dois itens estão no mesmo nível de preferência dos entrevistados.

Na visão de Cagnoli (2002), “a medida da excelência da biblioteca está no quanto os recursos e serviços apoiam as actividades de ensino-aprendizagem e pesquisa nas instituições de ensino superior”. O autor aponta, ainda, alguns critérios como indicadores de medição, tais como:

- Relevância da colecção: o autor refere-se à cobertura do acervo em relação às áreas do conhecimento, no qual a universidade atende, incluindo a variedade de recursos em diferentes suportes e a profundidade da colecção, em relação ao ensino e pesquisa da universidade;
- Acessibilidade: o autor ressalta a importância do acesso da comunidade universitária com a colecção da biblioteca, compreendendo como acessibilidade à organização da colecção, sistema amigável de busca de informação, acesso directo às estantes e a capacitação e assistência do corpo técnico administrativo da biblioteca com os utentes.
- Utilização dos serviços: entre outros o empréstimo, salas de leitura, serviços de referência etc;
- Orientação sobre o uso da biblioteca: o autor acredita que a formação dada pela biblioteca deve capacitar os utentes para que eles se tornem independentes e autónomos dentro da biblioteca.

Observando a lista de justificativas apontadas pelos utentes nas três Bibliotecas pesquisadas, e apresentadas no quadro 17, com os critérios apontados por Cagnoli (2002), como indicadores de medição de qualidade, concluímos que os utentes das referidas Bibliotecas consideram, de facto, seus produtos e serviços de excelente qualidade, confirmando, assim, o índice obtido de 95,67% de satisfação dos utentes, uma vez que as indicações apontadas pelos utentes e organizadas por nós, em ordem crescente de ocorrência, seguem a mesma ordem utilizada pelo autor como escala de medição.

Seguindo estes pontos-chave, listados por Cagnoli (2002), apresentaremos as falas de alguns dos inquiridos.

#### ➤ **Relevância da colecção**

“Simplesmente porque a Biblioteca da FLUP é uma das melhores a nível europeu. Isto diz bem da qualidade e quantidade bibliográficas desta biblioteca” (BFL-26)



“Bastante completa e heterogénea” (BFL-40)

“Dentro da área em que se insere é muito completa, ou seja, dispõe de um vasto leque de livros para pesquisar. É também bastante fácil de se encontrar o que pretende. Por último é bastante silenciosa, o que cada vez menos é fácil de encontrar” (BFL-50)

“No âmbito das Letras/Ciências Humanas dispõe de um espólio de grande qualidade” (BFL-66)

“Esta é uma biblioteca completa e de fácil localização dos livros” (BFL-80)

“Recomendaria e recomendo, quando necessário, esta Biblioteca a amigo, se estes frequentarem cursos de línguas, visto que esta biblioteca está bem apetrechada de livros de literaturas e outros importantes para os cursos de línguas e literaturas” (BFL-113)

“Esta é uma biblioteca com um acervo documental em quantidade considerável e bastante variado. No meu caso concreto, consigo aqui encontrar um volume de obras de referência para as pesquisas que costumo efectuar” (BFL-127)

“É uma biblioteca com um ambiente informal mas que ajuda a concentração. Para além disso, apresenta uma grande variedade de temas abrangidos, não só em termos de livro, mas também música e cinema, o que contribui bastante para o desenvolvimento da nossa cultura” (AG-6)

“É uma biblioteca polivalente e com um bom ambiente de estudo” (AG-79)

“É um bom local de estudo e possui boas ferramentas para trabalhar” (AG-93)

“Sim, tem bastante livros, quer científicos quer de literatura, tem uma área multimédia, revistas variadas, café/bar, está numa boa localização” (AG-106)

“Documentos diversos sobre os mais variados assuntos” (BF-101)

“Quase todos os livros recomendados nas disciplinas encontram-se disponíveis nesta biblioteca” (BF-116)

“Tem todos os livros importantes para um curso de Engenharia” (BF-177)

## ➤ **Acessibilidade**

“É bastante grande, contém muitos documentos e informação, tem serviços para deficientes e está bastante organizada” (BFL-12)

“Pela variedade e quantidade de exemplares, pelo ambiente confortável, pela iluminação e pelas pessoas que aqui trabalham (muito prestáveis) (BFL-23)

“É uma ótima Biblioteca, tem bastantes livros de múltiplos temas e o acesso é relativamente fácil” (BFL-44)

“Na realidade, isso já aconteceu. Esta biblioteca é das que mais gosto de frequentar pela acessibilidade, atendimento, dimensão, grande leque de temáticos e boa aquisição de obras da minha área de interesse” (BFL-115)

“Acho que o espaço é excelente, as condições são adequadas para se ter um bom aproveitamento a nível de estudo” (AG-17)

“Porque trata-se de um espaço agradável onde é possível obter conhecimento e lazer” (AG-75)

“É um bom local para estudar, por ser sossegado e proporcionar acesso a livros referentes a diversos assuntos” (AG-107)

“É uma biblioteca de fácil acesso, com um ambiente agradável e em que na maioria das vezes, se encontram os artigos que se procuram” (AG-143)

“É uma biblioteca de livre acesso, de fácil utilização e está inserida num belo jardim, por isso, recomendaria a todas as pessoas” (AG-186)

“A biblioteca proporciona um estudo tranquilo e contém o material necessário” (BF-35)

“Pelo facto de boa acessibilidade/localização dos documentos, pelo bom ambiente de estudo existente” (BF-43)

“É das melhores que conheço, tem espaço, variedade e possibilita um ambiente correcto para o estudo” (BF-68)

“Excelentes condições físicas, bom horário de funcionamento” (BF-84)

## ➤ Utilização dos serviços

“Além de ter um ambiente calmo, tem uma diversidade de livros, muito boa, como tal, costumo indicá-la a vários amigos” (BFL-3)

“Já indiquei esta biblioteca a vários colegas, devido ao seu ambiente calmo e à variedade disponível de livros” (BFL-15)

“Porque tem uma boa organização, é grande e confortável” (BFL-24)

“Variedade de livros; boa organização; bom ambiente” (BFL-68)

“Porque é agradável, com mesas amplas, e tem a maioria dos livros que me interessam” (BFL-76)

“Porque a estrutura é boa, favorecendo uma boa concentração no estudo” (BFL-102)

“É uma biblioteca relativamente completa e bem equipada com documentos de uma grande extensão de assuntos” (BFL-118)

“Bom ambiente para estudar, boa luz, espaço amplo e organizado, espaço limpo, muita variedade nos temas de livros, muita variedade de actividades para além da leitura” (AG-44)

“Permite aceder a uma ampla gama de serviços” (AG-76)

“Pelo silêncio, facilidade em obter informação, quer seja por documentação ou por acesso a internet, e ainda por ter acesso à secção audiovisual” (AG-168)

“Sim, sem dúvida! O espaço é muito agradável e acolhedor, o atendimento é ótimo e os serviços disponibilizados vão ao encontro das necessidades dos utilizadores” (AG-182)

“Por ser uma das bibliotecas que conheço com melhores condições da cidade do Porto” (BF-31)

“É uma excelente biblioteca, com tudo aquilo que é necessário para um estudo organizado, com facilidade na obtenção da informação” (BL-140)

“Pois tem muitos livros, comparada com outras bibliotecas que conheço” (BF-147)

### ➤ **Orientação sobre o uso da biblioteca**

“Pela elevada oferta bibliográfica que possui, pelo ambiente agradável, sossego e competência dos funcionários” (BFL-34)

“Porque oferece uma grande variedade de livros, tem um bom atendimento e com boas instalações, os catálogos são fáceis de manuseio” (BFL-35)

“Bom ambiente, boa organização, disponibilidade e simpatia dos funcionários” (AG- 23)

“Boas condições, bom atendimento, grande variedade de livros e temas” (BF-65)

“Bom atendimento, boas condições de iluminação, bons recursos de pesquisa e bom espaço de estudo” (BF-127)

As justificativas para a escolha negativa neste *item*, por parte dos inquiridos, foram as seguintes:

“Não acho que seja a Biblioteca mais indicada para quem quer fazer pesquisas, já que o serviço deixa muito a desejar” (BFL-2)

“Os livros são de carácter muito especializado (de acordo com os cursos desta faculdade). Apenas são úteis àqueles que estudam na FLUP” (BFL-22)

“Cada um deve escolher o local onde se sente melhor” (BFL-58)

“Se algum amigo(a) viesse para cá estudar e precisasse de fazer alguma consulta, teria de ir ao 1º piso buscar o dicionário e, o livro de desenvolvimento, ao 2º piso. Para quem não é de cá, e mesmo para quem é, é complicado aceder às informações” (BFL-112)

“O horário da Biblioteca não o permite, é incompreensível que uma biblioteca abra às 10 da manhã e feche às 18 horas” (AG-29)

“Demasiada barulhenta” (BF-9)

“Não, porque é uma biblioteca bastante técnica e específica, e o meu amigo (a) provavelmente não estudará engenharia” (BF-69)

“Falta de espaço” (BF-87)

“Nem sempre tem lugares disponíveis” (BF-91)

## QUESTÃO 5

Na questão de número 5 indagamos, os “números encontrados nas etiquetas dos livros, têm algum significado se para eles”. Ao levantarmos este questionamento, nosso pensamento era avaliar a percepção dos utentes em relação às cotas dos livros apresentadas em forma de etiquetas e afixadas nas lombadas dos livros.

Este questionamento também foi feito à direcção das três bibliotecas pesquisadas, quando solicitámos que nos avaliassem a relação de seus utilizadores com o sistema de classificação adoptado. Apresentámos uma graduação que variava entre as médias de RUIM, BOM, REGULAR e EXCELENTE, além da opção “não é possível identificar este dado”.

Na avaliação da direcção da Biblioteca da FLUP, seus utilizadores tem uma relação REGULAR com o sistema de classificação adoptado pela biblioteca. Segundo os inquéritos respondidos pelos utentes da Biblioteca da FLUP, 59,64% afirmam entender o significado dos números. Entretanto, esta afirmação não vai de encontro com as justificativas apresentadas pelos mesmos, onde, apenas 10 dentre os 99, inquiridos que responderam SIM, afirmaram que os números referem-se ao assunto dos livros, outros 4 afirmaram que não têm um significado, mas conseguem associar os números aos assuntos. 62 dos inquiridos, que afirmaram entender o significado dos números, apenas fazem uma relação dos números com uma ideia de organização da biblioteca. 4 associam à ideia de facilidade, 2 deles afirmam até que os números indicam um autor.

As justificativas apresentadas pelos inquiridos desta biblioteca, podem ser agrupadas seguindo uma ordem de compreensão deles quanto ao significado dos números de classificação:

➤ **Associam a classificação à localização:**

“Indicação da localização do documento” (BFL-6)

“É através dos números que facilmente encontro o livro que procuro” (BFL-12)

“São a cota do livro que facilitam a sua procura” (BFL-22)

“Permite uma rápida e adequada localização do livro que desejo consultar” (BFL-34)

“O único significado que têm é possibilitarem aos leitores, após a consulta do catálogo da Biblioteca, encontrarem os livros desejados” (BFL-44)

“São um meio de localização” (BFL-84)

“Se os livros não fossem numerados não se encontrariam com tanta facilidade” (BFL-110)

➤ Área do conhecimento:

“Os números das etiquetas referem-se à área de conhecimento em que os livros estão inseridos” (BFL-23)

“Cada sequência de números representa um dado conjunto/tema sendo o primeiro número conjunto de um meta conjunto mais alargado, como por exemplo Literatura, etc” (BFL-83)

“Indicam o tema do livro que vamos pesquisar” (BFL-101)

“A numeração corresponde a cada matéria” (BFL-103)

“As cotas dos livros que requisito são basicamente da mesma área científica e por isso já sei quais os números das cotas e a que espaço da biblioteca referem” (BFL-115)

➤ Sinalização e ordenação:

“Sinaliza a estante e a ordem dos livros” (BFL-24)

“Julgo que por piso, há a tentativa de hegemonizar as etiquetas dos diferentes livros, por isso, julgo que este seja o significado atribuído” (BFL-114)

“Assim quando retirar o livro sei onde colocá-lo” (BFL-117)

➤ Facilidade no acesso:

“Sim. É pelo nº de etiqueta que chegamos mais rápidas aos livros que procuramos. E, normal, numa sequência de nºs, têm tudo a ver cm o mesmo assunto, o que ainda nos facilita mais. Sem as etiquetas viríamos “as cegas” por aqui” (BFL-50)

“Ajuda-nos a encontrar com mais facilidade aquilo que procuramos” (BFL-118)

“Aquisição para o bibliotecário do livro, facilmente ele volta para o sítio de origem e facilita a sua aquisição” (BFL-119)

➤ Facilita a organização:

“São as cotas que permitem localizar as obras, através do assunto e da localização” (BFL-59)

“Ordenar, buscar e arrumar” (BFL-65)

“A cota desta biblioteca permite-nos saber logo em que piso se encontra o livro que procuramos” (BFL-136)

Os inquiridos que responderam NÃO, totalizaram 39,16%; total este corresponde a 65 inquiridos. As justificativas apresentadas acima pelos inquiridos, demonstram, na realidade, a dificuldade de compreensão sobre o significado exacto dos números das cotas dos livros, apesar do alto índice de afirmação por parte dos inquiridos, as justificativas por eles apresentadas vão mais de encontro com a afirmação da direcção da biblioteca, que atribuiu um REGULAR aos seus utilizadores, em relação à compreensão do sistema de classificação adoptado.

Gigante (1995) afirma que “os sistemas de classificação bibliográfica foram elaborados com o objectivo de organizar os acervos das bibliotecas e facilitar o acesso dos usuários à informação contida nesses acervos”. A palavra acesso tem como sinónimos: “aproximação; entrada; comunicação; chegada; ingresso” entre outros. Se, novamente procurarmos outros sinónimos para estes termos que usamos acima poderemos encontrar por exemplo, caminho ou correspondência para a palavra “comunicação”, e novamente voltamos a palavra acesso já tentando relacionar com os sinónimos por nós listados aqui, e fazemos os seguintes questionamentos:

- Se de facto os sistemas de classificação adoptados nas bibliotecas facilitam esta comunicação entre biblioteca/utilizador;
- Se a interface utilizada pelas bibliotecas e de facto amigável para seus utilizadores.

Se assim fosse, não haveria tantas dúvidas nas cabeças dos utilizadores de bibliotecas. A difícil compreensão por parte dos utentes, em relação à composição dos números de classificação e sua devida localização nas estantes, só os tornam cada vez mais dependentes dos bibliotecários. Corroborando com nosso pensamento Guarise *et al* (2005) apresenta a seguinte citação:

Dificuldade de entendimento dos códigos de classificação pelos usuários das bibliotecas: a classificação bibliográfica como a CDD ou a CDU pode até conseguir acomodar, em um nível de quase excelência, as obras de um acervo. Porém a interface usuário x biblioteca não é muito amigável, já que para muitos usuários a compreensão dos códigos e a localização do livro no acervo são muito complexa o que acarreta em perda de tempo tanto para o usuário como para o próprio bibliotecário, já que este tem que ajudar o usuário na localização do livro e acaba perdendo um tempo produtivo.

As falas de alguns utilizadores também reforçam esta afirmação:

“Não entendo a etiquetagem na estante, há sempre um funcionário para auxiliar” (BFL-1)

“Sei que são números através dos quais a biblioteca vê quantos exemplares e que livros tem, mas para mim isso não me interessa” (BFL-2)

“Não sei bem porque só depois de muitas pesquisas de livros, aí é que já reconhecemos através dos números a sua localização” (BFL-31)

“Limito-me a entender que servem como indicação da localização” (BFL-53)

“Deve ser para organizar os livros, mas não tenho a certeza” (BFL-64)

“Frequento esta biblioteca há 4 anos e ainda não consegui entender o modo de organização dos livros” (BFL-77)

“Para mim não tem significado, mas acredito que para os bibliotecários deve ter” (BFL-91)

“Essas etiquetas referem-se apenas ao local da estante a que o livro pertence. Essa informação é apenas útil para quem vai arrumar no sítio” (BFL-112)

“Não sei ao que se referem, talvez para regulamento interno, não é relevante” (AG-171)

Ainda sobre a interface, Gigante (1995) faz uma analogia entre o acervo de uma biblioteca e uma grande base de dados, e define o sistema de classificação como a interface de comunicação da biblioteca, onde esta actuará “como a tela de menus que colocará ou não o usuário em contacto com aquilo que busca”. O autor reforça sua comparação através de uma citação de Odebrecht<sup>32</sup> onde o mesmo afirma que:

A interface é certamente um gargalo. De que vale uma programação excelente, quando o óbvio para o programador não é nem evidente para o usuário, fazendo com que durante o uso de um sistema o certo se torne um fiasco.

Não defendemos a tese de que os utentes de bibliotecas precisam aprender a classificar livros, ou mesmo saber manusear os complexos códigos de classificação. Nosso questionamento limita-se à compreensão dos utilizadores em relação à estrutura (ou ideia) utilizada na composição dos números das cotas dos livros. É desanimador enquanto profissional perceber que os utentes de bibliotecas não associam os números aos assuntos, ou mesmo não percebem que a organização da biblioteca segue uma estrutura lógica baseada na divisão do

<sup>32</sup> ODEBRECHT, Clarisse; CONTIJO, Leila Amaral. Sistemas ergonómicos: arte, ciência ou bom senso? **Dynamics**, Blumenau, v.1, n.2, p. 07-13, jan/mar. 1993. *apud* GIGANTE, Maristela Cid. Os sistemas de classificação bibliográfica como interface biblioteca/usuário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, 1995. Disponível em: <http://www.ibict.br/cionline/viewarticle.php?id=477&layout=abstract> Acesso em 15 junho 2006.

conhecimento; para eles, os números são simplesmente uma forma de codificação de localização que permite à biblioteca vir a saber onde cada livro está. Se houvesse por parte deles uma compreensão, por menor que fosse, certamente o processo de recuperação da informação seriam muito mais eficiente, e a interface biblioteca vs utente muito mais amigável.

As bibliotecas por nós pesquisadas adoptam a Classificação Decimal Universal - CDU, todas com o objectivo de organizar seus acervos e facilitar o acesso de seus utentes às informações contidas em seus acervos. Adaptámos um esquema apresentado por Guarise *et al* (2005), em forma de quadro (ver quadro 20), que nos permite visualizar a estrutura da Classificação Decimal Universal, e sua minuciosa notação que permite agregar assuntos diversos. Em termos de estruturação técnica do documento, o esquema de classificação é bastante eficiente, mas, a nível de compreensão dos utentes, torna-se uma tarefa penosa.

Guarise *et al* (2005), consideram a criação dos sistemas de classificação como uma grande contribuição para a Biblioteconomia e afirmam que trouxe grandes benefícios para os utentes de bibliotecas, após a explosão documental e a produção de publicação em série, uma vez que agilizou o processo de busca.

Porém estamos vivendo em uma nova realidade, o que assusta agora não é mais a revolução industrial e sim a revolução tecnológica, as informações agora fluem no mundo virtual bit-a-bit. Tanto os conceitos da CDD como da CDU continuam sendo de grande importância para organização dos acervos, mas a grande necessidade do momento é a interface com o usuário. Os sistemas devem ser adaptados às pessoas, atendendo desta forma as expectativas dos usuários. É preciso surpreender o usuário, deixando este independente dentro de uma biblioteca e proporcionando facilidade e agilidade na busca por informações.

Do total de 166 inquéritos respondidos na Biblioteca da FLUP, apenas dois inquiridos, ou 1,20%, não responderam a esta questão.

Segundo a avaliação da direcção da Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett, a pontuação apresentada a seus utilizadores em relação ao entendimento do sistema de classificação adoptado é de BOM, sendo atribuída esta facilidade ao facto de, na estrutura organizacional do acervo da biblioteca, é utilizado o esquema de cores, onde cada cor corresponde a um assunto e ao facto de seus utilizadores terem “uma percepção geral da colecção e de sua divisão por assuntos a que correspondem diferentes cores”. A confirmação da teoria da direcção da biblioteca é confirmada na fala do seguinte entrevistado:



“A numeração de um livro facilita seu acesso, apesar da cor da etiqueta facilitar também bastante” (AG-168)

“Não reparo os números, reparo mais facilmente na cor de cada etiqueta, que corresponde ao tema/área” (AG-23)

## QUADRO 20 – Estrutura da Classificação Decimal Universal

<b>Ordem de Citação:</b> é a ordem em que os elementos são combinados para formar um número composto. Essa ordem é o inverso da ordem de arquivamento, ou seja, a sequência procede do específico para o genérico.	<b>Ordem de arquivamento:</b> é utilizada para arquivar as fichas nos catálogos e os documentos nas estantes. Esta sequência parte do geral para o particular, sendo a ordem de arquivamento obrigatória a seguinte:	<b>Exemplo de arquivamento de documentos utilizando todas as notações</b>
Número principal classe 0 a 9	Utilização de auxiliares comuns – tabelas independentes: =... língua;	331+331.2
Auxiliares especiais .0 (ponto zero)	(0...) forma; (1/9)lugar; (=...) raça e “...” tempo.	331.1/.2
- hífen	+sinal de adição	331
' apóstrofo	/sinal de barra	331:333
auxiliares alfabético	notação simples	331::65.012.21
*	:sinal de relação	331=690
Auxiliares comuns. 00 ponto de vista	::dois pontos duplos	331(046)
(1/9)lugar	=...língua	331(81)
(=...) Raça	(0...) forma	331=924)
"..."Tempo	(1/9) lugar	331"19"
(0...)Forma	(=...) raça	331*40h/s
=...Língua	"..."tempo	331 FIAT
	* asterisco	331.003.1
	A/Z subdivisão alfabéticas	331-055.2
	.00ponto de vista	331.021
	-0hífen zero	331.812
	-1/-9 hífen de 1 a 9	
	.0ponto zero (analítica)	
	,apóstrofo	
	Subdivisões decimais de assunto	

Fonte: Adaptado de GUARISE *et al* (2005)

Entretanto, na visão dos utilizadores da Biblioteca Almeida Garrett, a percepção deles em relação ao significado dos números apresentou um montante de 51.03% de negação. O resultado obtido nesta biblioteca apresentou uma pequena margem entre o grau de dificuldade de seus utilizadores, havendo apenas uma diferença de 14 inquiridos a mais do que os que afirmaram compreender o significado dos números, ou seja, 47,5% que corresponde a 85 inquiridos. 10 dos inquiridos que correspondem 1,66% não responderam a esta questão.

É interessante observar que os utentes atribuem o conhecimento dos números apenas aos bibliotecários, como se fosse um “saber” limitado e restrito da área de formação destes profissionais:

“Porque nunca perdi tempo a analisar essas etiquetas, e porque compreendo que fazem parte do sistema de informação da biblioteca e por seguinte não necessariamente preceptível aos leitores” (AG-9)

“Penso que deve ser um código adoptado pela biblioteca que tem sentido para eles que o designaram e não para nós que utilizamos” (AG-47)

“Apesar de não serem de grande utilidade para os leitores, têm grande importância para a organização dos livros por secções, (e para todo o tratamento bibliotecário, facilitando posteriormente a aquisição dos livros”. (BFL-123)

“ É um código estranho e inacessível ao utilizador comum” (BF-6)

“São apenas um código para identificação dos livros, sem interesse para o utente” (BF-87)

Apesar da utilização das cores que facilita o acesso do utente às estantes, alguns utilizadores admitem a dificuldade de compreensão da lógica dos números de classificação, mesmo tratando-se de utentes que conheçam os códigos de classificação:

“Para mim tem que conheço o sistema de classificação porque estudei, mas admito que faz muita confusão a muitas pessoas” (AG-184)

Em relação ao sistema de cores adoptado na Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett temos o seguinte comentário: falta por parte da biblioteca uma melhor campanha de visualização e divulgação do sistema adoptado, o que observamos foram discretos cartazes em tamanhos pequenos e afixados logo acima dos terminais de consulta. O objectivo primordial da utilização do sistema de cores em bibliotecas é facilitar a busca e a recuperação da informação aqueles utentes com

pouca experiência ao acto de manuseio de bibliotecas e de busca de informação. Este sistema é empregado com bastante sucesso, desde que existam, por parte da biblioteca, campanhas educativas e formações constantes que capacitem seus utilizadores ao método empregado, do contrário, passam despercebidos para os utilizadores:

“Não entendo esta indexação estabelecida aqui, não faz sentido, ou não consigo estabelecer conexão com outros sistemas de catalogação que conheço” (AG-75)

“Confundem-de muito mais!” (AG-160)

**FIGURA 22 – Sistema de sinalização de cores da Biblioteca Pública Almeida Garrett**



Também tentando reunir as justificativas apresentadas pelos utentes da Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett, em relação à percepção deles ao significado dos números de classificação, podemos agrupar da seguinte forma

- Associam a classificação à localização:

“Geralmente utilizo estes números para localizar os livros” (AG-84)

“Os números nas etiquetas referem-se à estante e localização do livro nessa estante” (AG-107)

➤ Ordenação:

“A ordem de colocação nas estantes” (AG- 5)

➤ Facilidade no acesso:

“Parto do principio que é o retrato fiel do que procuramos. (Quando não sabemos temos os funcionários que se disponibilizam a ajudar)”. (AG-3)

➤ Sistema de organização da biblioteca:

“Acho que faz parte do sistema de catalogação para permitir melhor organização, acesso aos documentos, gestão...” (AG-17)

➤ Localiza o livro por assunto

“Permitem situar assunto” (AG-24)

“Indicam o assunto,o tema, a categoria e por vezes o autor a que diz respeito, ao qual pertence” (AG-42)

“Indicam quase sempre o assunto principal do tema do livro” (AG-125)

A ideia truncada que alguns utentes têm sobre o significado dos números, os leva a dar as seguintes justificativas:

“Provavelmente terá relação com os temas e ordem cronológicas de aquisição” (AG-163)

“Para identificação do património” (AG-151)

“Apenas sei que os livros estão organizados por ordem alfabética de autor” (AG-51)

“Raramente consigo identificar o código com os livros, para mim trata-se apenas de um código do livro” (AG-55)

“Porque haveria de ter?” (AG-70)

“Provavelmente terá relação com os temas e ordem cronológicas de aquisição” (AG-163)

“Julgo que são o número de série nos ficheiros da biblioteca da FEUP” (BF-67)

“Ano de publicação e autor” (BF-120)

“Se é possível ou não levar para casa” (BF-132)

“É um significado relativo na medida em que me oriento ao nível de pesquisa *online*” (BF-144)

A pontuação apresentada pela direcção da Biblioteca da FEUP relativa a esta questão foi de “não é possível identificar este dado”, ou seja, para a Biblioteca é impossível mensurar a relação que seus utilizadores têm com o sistema de classificação adoptado.

Segundo as respostas apresentadas pelos inquiridos, 50,84% afirmaram que os números de classificação NÃO têm significado para eles, 47,5% acreditam conhecer o significado dos números, e apenas 1,66% ou apenas 4 inquiridos não responderam a esta questão.

Do total de inquiridos que afirmaram saber o significado dos números, que correspondeu a 114 inquiridos, apenas 6 associaram os números aos assuntos dos livros; em contrapartida, 66 acreditam que os números apenas indicam a posição na estante; 25 deles dizem que os números existem apenas para facilitar a localização do livro; outros 11 dizem que são iniciais do autor; 7 afirmam que indicam o piso onde se encontram os livros. A associação que os utentes fazem dos números com a “facilidade”, “organização”, “localização”, “ordenação” dos livros nas estantes, não está errada, o que falta é eles perceberem que os livros estão organizados segundo seus assuntos específicos, e que os números na realidade representam os assuntos. A nossa experiência, enquanto bibliotecária de referência, nos leva a afirmar que os utentes andam literalmente às escuras nas estantes, tentando “adivinhar” onde determinado livro se encontra na estante e ficam “admirados” quando recebem a explicação que não é por mero acaso que os livros de Matemática, por exemplo, encontram-se próximos uns dos outros. Está afirmação pode ser confirmada com a fala do seguinte entrevistado:

“Os números que se encontram nas etiquetas nos livros dizem respeito à localização dos livros, **uma informação que descobri recentemente, e anteriormente já requisitava livros**<sup>33</sup>” (BF-13)

São estas informações que eu chamo de utilitárias e que fazem muita falta aos utilizadores de biblioteca para uma recuperação da informação mais eficiente e mais eficaz; são detalhes pequenos e irrelevantes para nós bibliotecários, mas indispensáveis para nossos utentes. Observando a fala de alguns deles, é notório perceber que eles sentem falta de uma lógica que os faça entender a “nossa lógica” de organização.

---

<sup>33</sup> Grifo nosso!

“Sim as vezes, nunca me explicaram a lógica” (BFL-92)

“Nunca tentei entender, nunca tive essa necessidade!” (AG-2)

“Basicamente a única coisa que uso das etiquetas é o nome do autor,que é fácil encontrar alfabeticamente, já que está tudo organizado pro temas, o resto não entendo” (AG-6)

“Se fizerem parte do sistema de classificação adoptado pela biblioteca. Nesta em particular não tem muito significado pois as estantes estão organizadas por assuntos” (AG-84)

“Não percebo qual é a lógica da numeração” (BF-3)

“Julgo que são o número de série nos ficheiros da biblioteca da FEUP” (BF-67)

“Nunca tive a oportunidade de perceber a lógica da numeração.É-me perceptível apenas quando busco na net um documento e me serve de referência” (BF-77)

“Tem muitos algarismos dispostos sem ordem aparente” (BF-163)

“Não gosto de perder tempo a procurar livros, logo as etiquetas nada me dizem. Prefiro pedir ajuda” (BF-183)

“É utilizado um código pouco intuitivo” (BF-186)

“Os números não têm significado porque não são de fácil compreensão”(BF-190)

“Tem significado após alguma experiência, sabemos que as cotas que começam por determinada letra e determinado número correspondem a temas diferentes” (BF-196)

“Entendo que tenha significado para os técnicos” (BF-224)

“Se não fosse os auxiliares não encontrava nada” (BF-229)

## QUESTÃO 6

Na sexta e última questão, apresentamos a seguinte situação: **Considera que os termos de indexação utilizados nos catálogos das bibliotecas sejam eles on-line ou manuais, para recuperação dos assuntos dos documentos, são termos que facilitam a identificação do assunto procurado?**

O objectivo com esta pergunta era também poder avaliar se os termos de indexação ou pontos de acessos utilizados pelas bibliotecas facilitavam efectivamente o acesso dos utentes aos documentos pesquisados. A maioria das respostas apresentadas nos inquéritos para esta questão remete ao uso dos catálogos e não aos termos de indexação. Outro factor também observado foi a

dificuldade de compreensão por parte dos inquiridos, referente à própria formulação da pergunta. No quadro abaixo é possível visualizar o resultado.

**QUADRO 21 - Tabulação das respostas obtidas nas três Bibliotecas para a questão 6**

<b>Bibliotecas</b>	<b>FLUP</b>	<b>Almeida Garrett</b>	<b>FEUP</b>
<b>SIM</b>	112	130	165
<b>% do SIM</b>	67,47%	67,01%	68,75%
<b>NÃO</b>	41	37	65
<b>% do NÃO</b>	24,70%	19,08%	27,08%
<b>EM BRANCO</b>	11	26	10
<b>% do Branco</b>	6,63%	13,40%	4,17%
<b>AS DUAS OPÇÕES</b>	2	1	-
<b>% Das duas Opções</b>	1,20%	0,51%	0%
<b>TOTAL DE %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>
<b>TOTAL DE INQUÉRITOS</b>	<b>166</b>	<b>194</b>	<b>240</b>

Segundo as respostas apresentadas pelos inquiridos e agrupadas no quadro acima, os utentes da Biblioteca da FEUP são os que mais consideram que os termos de indexação utilizados pela biblioteca, de facto facilitam a busca da informação desejada. Embora, como foi dito anteriormente, tivesse havido um equívoco de interpretação por parte dos inquiridos em relação à formulação desta pergunta, as justificativas apresentadas apontam em sua maioria para o uso do catálogo.

“Porque permitem facilmente uma busca optimizada e eficaz” (BFL-30)

“Depende, mas geralmente no catálogo aparece sempre o título que não poderá dar alguma ideia do que será o tema tratado” (BFL-44)

“Em vez de procurar livro estante por estante, é só consultar o catálogo e localizamos a estante onde o livro se encontra” (AG-25)

“Ajuda a descobrir livros cuja existência me é desconhecida e cujo assunto me interessa potencialmente” (BF-68)

“Evita perdas de tempo para encontrar livros sobre assuntos semelhantes” (BF-104)

“Após compreensão do site, tudo se torna mais fácil” (BF-119)

Muitas foram os inquiridos que não entenderam a pergunta, e apresentaram justificativas como as apresentadas abaixo.

“Todos têm uma lógica na sua ordenação” (AG-40)

“A indexação facilita a localização do documento que é procurado, entretanto tenho curiosidade em compreender o significado destes índices e números” (AG-75)

“Se calhar não é de entendimento geral, mas penso que é o mais conveniente porque identifica o documento em poucas palavras” (AG-80)

“Para as pessoas apressadas” (AG-110)

“Não. Normalmente o livro é conhecido pelo autor ou título não pela indexação utilizada” (BF-6)

“Acho que deveriam ser adoptados outras formas de identificação que especifiquem melhor o respectivo documento” (BF-34)

Assim como falta por parte dos utilizadores uma compreensão da lógica de formação dos números de classificação, para eles também não é clara a forma de recuperação da informação, ou a importância da utilização dos sistemas de recuperação da informação, é como se estes recursos fossem imperceptíveis a alguns utentes. Para nós o acto de fazer a busca por assunto é um processo natural e imediato, mas, para alguns utentes, o facto de se fazer a busca por assunto é apresentado como uma novidade, como se não fosse um processo natural de recuperação da informação:

“É através do assunto que, muitas vezes encontro o livro que pretendia” (BFL-108)

“Embora nunca tenha utilizado, penso que sejam uma mais valia” (AG-23)

“ Pois numa busca se torna mais fácil e rápida encontrar livros com o assunto pretendido, enquanto que só pelo título as vezes somos enganados” (AG-106)

“Já usei e são eficazes e eficientes na busca do tema/assunto pretendido” (AG-161)

“Facilita quando não sabemos o nome ou o autor do livro” (BF-56)

“Apesar de nunca ter usado um, parece-me que são uma boa ajuda” (BF-67)

“Por vezes faz-se pesquisa a um determinado assunto assim, consegue-se obter resultados mais concordantes com o esperado, pois nem sempre o título e subtítulo dão indicação do que contém o livro”. (BF-127)



O processo de recuperação da informação, segundo afirmação de Naves (2004), “consiste numa multiplicidade de operações consecutivas, executadas para localizar uma informação necessária ou documentos que contenham, com a recuperação subsequente destes documentos”, a autora confirma ainda que os “índice tem sido descrito como a chave para o acesso aos documentos, ou como um ponto ou elo entre o conteúdo de um arquivo e seus usuários”. Esta visão também foi reconhecida por parte de alguns dos inquiridos:

“Os temas estão bem escolhidos e são eficazes em dirigir o leitor para os livros que pretende” (BFL-23)

“O sistema de indexação são as placas de saída de um labirinto” (AG-10)

“Até hoje com uma simples palavra-chave encontrei sempre tudo o que precisei, ao menos aqui na FLUP” (BFL-68)

“Se se souber o que se procura e se utilizar a palavra-chave que é essencial reduz-se tempo de procura consideravelmente” (AG-81)

“Ajuda a eliminar os livros que não interessam, restringindo assim a procura a menos elementos” (BF-117)

“Faz rapidamente uma selecção da matéria que nos interessa, eliminando a que não interessa” (BF-183)

Na visão de Strehl (1998), o objectivo de um serviço de indexação “é assegurar a recuperação de qualquer documento ou informação no momento em que o usuário busca um assunto em um sistema de informações”. A autora afirma ainda que o processo de indexação compreende a análise conceptual e a tradução, sendo que, a análise conceptual “é a actividade de definição dos assuntos que são tratados no documento” e define a tradução como sendo “a actividade de conversão dos conceitos identificados na análise para uma linguagem de indexação”. Entretanto, a autora ressalta um factor que pode assentar em risco o processo de coerência da indexação, que é o facto de que, “distintos indexadores (ou até mesmo um mesmo indexador em momentos distintos) percebem de forma diferente, o conteúdo real do documento”, Strehl (1998) atribui esta coerência à concordância dos termos a serem usados para indexar um assunto tratado em diferentes documentos. Ressalta ainda que a coerência na definição dos termos de indexação é que irá garantir uma recuperação eficaz.

Sobre está coerência, Gregório (2002) vai mais além, e afirma que cabe ao indexador no momento da indexação, tomar a decisão levando-se em conta os

aspectos que deverão ser de interesse para o utente que irá utilizar o sistema de informação. E justifica sua teoria, baseada numa citação de Lancaster<sup>34</sup>:

"Uma indexação de assuntos eficiente implica que se tome uma decisão não somente quanto ao que é tratado um documento, mas também porque ele se reveste de um provável interesse para um determinado grupo de usuários. Em outras palavras, não existe um conjunto 'correcto' de termos de indexação para documento algum. A mesma publicação pode ser indexada de forma bastante diferente em diferentes centros de informação, e deve ser indexada de modo diferente, se os grupos de usuários estiverem interessados nesse documento por diferentes razões".

A coerência dos termos e a facilidade na recuperação da informação através dos pontos de acesso é vista pelos inquiridos da seguinte forma:

"Por vezes é complicado identificar, pois os termos nem sempre são acessíveis" (BFL-3)

"Uma pesquisa deste tipo neste catálogo falha sempre por incompreensão das expressões pedidas" (BFL-8)

"Porque são temas genéricos o que implica uma maior abrangência e requer mais trabalho na seleção. (BFL-111)

"Já experimentei várias vezes pesquisar por assunto e o resultado foi muito mau" (BFL-113)

"Porque na minha opinião são demasiados confusos e nem sempre os mais corretos" (BFL-141)

"Relativamente à correspondência entre os temas de indexação e o modo como os usuários procuram e formulam a informação está longe de ser perfeita e será melhor se houver um sério investimento em estudos de comportamento informacional" (BFL-159)

"Sim, pois se o assunto não for muito específico é relativamente fácil encontrar o procurado" (AG-102)

"Em geral sim, contudo tratando-se de assuntos mais específicos, por vezes, a "chave" do index não é suficiente" (AG-175)

"Quando essa mesma indexação é feita corretamente, caso contrário poderá dificultar ou mesmo tornar impossível a recuperação do documento pretendido" (AG-182)

---

<sup>34</sup> LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos**: teoria e prática. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1993. 347p. **Apud** GREGÓRIO, Deise de Araújo. **Teses e dissertações em saúde pública e portaria do Ministério da Saúde**: estudos de uma década sob a óptica do DECS. 2002. 136f. Dissertação (Mestrado) – Fundação Osvaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública, 2002. Disponível em: [http://portalteses.cict.fiocruz.br/transf.php?script=thes\\_chap&id=00011703&lng=pt&nrm=iso](http://portalteses.cict.fiocruz.br/transf.php?script=thes_chap&id=00011703&lng=pt&nrm=iso) Acesso em 31 jul. 2006.

“Mas por vezes a procura leva a livros que não correspondem à pesquisa que foi efectuada” (BF-13)

“Nem sempre nos levam aos assuntos pretendidos” (BF-73)

“Porque não são de fácil acesso nem compreensão” (BF-115)

“Geralmente a pesquisa por assunto é muito vaga e encontramos muitos manuais sem interesse” (BF-178)

Naves (2004) atribui a consistência da indexação ao desempenho do indexador e à qualidade dos instrumentos de indexação, ressaltando a importância da imparcialidade do indexador e um alto controle da sua subjectividade como pessoa humana; o autor aconselha que seja estabelecida uma política de indexação.

Diante de tantas dificuldades manifestadas pelos utentes de bibliotecas em relação à compreensão das formas de acessos aos documentos, nos leva a acreditar que é necessário modificar o formato apresentado aos nossos utilizadores, uma vez que, no molde apresentado só os torna cada vez mais dependentes, uma vez que a estrutura organizacional adoptada pelas bibliotecas, na verdade só é acessível aos bibliotecários. Finalizamos nosso questionamento, através da citação de Gigante (1995):

Se é verdade que estamos presenciando a mudança de paradigma no que diz respeito a sistemas de informação, de centrado em bases de dados para centrado nos usuários, então é necessário que se pense melhor a organização do acervo e seu sistema de acesso. É necessário que isso se faça de modo a tornar o usuário cada vez mais independente dentro de uma biblioteca ou centro de informação.

## 5.2 Análise dos dados obtidos nos supermercados

Os supermercados objecto de estudo desta pesquisa estão sedeados na Cidade de Fortaleza, Capital do Estado do Ceará, no Brasil. Os inquéritos foram aplicados em lojas das grandes redes em pequenos mercados de bairros<sup>35</sup>.

Como foi dito anteriormente, a ideia preliminar desta pesquisa foi desenvolvida inicialmente no ano de 2001, na ocasião, o universo da pesquisa compreendeu 240 inquéritos, igualmente divididos entre os utilizadores dos supermercados e das bibliotecas. Para este estudo iremos utilizar os mesmos inquéritos aplicados nos supermercados, uma vez que entendemos que os resultados obtidos vão de encontro com o objectivo da pesquisa. O inquérito original

---

<sup>35</sup> No Brasil chamamos de bairros o que aqui em Portugal se chama freguesia.

era composto de 10 questões, entretanto, não utilizaremos as questões de números 7 e 10, uma vez que a abordagem destas questões tem interesse diferente aos objectivos desta pesquisa.

### QUESTÃO 1

A primeira questão abordou sobre a escolaridade dos inquiridos. No Brasil, a organização e divisão do ensino não segue os mesmos moldes de Portugal. O ensino é dividido em: Ensino fundamental que equivale aos 1º, 2º e 3º Ciclos; o Ensino Médio é equivalente ao Secundário, e o Ensino Superior é igual.

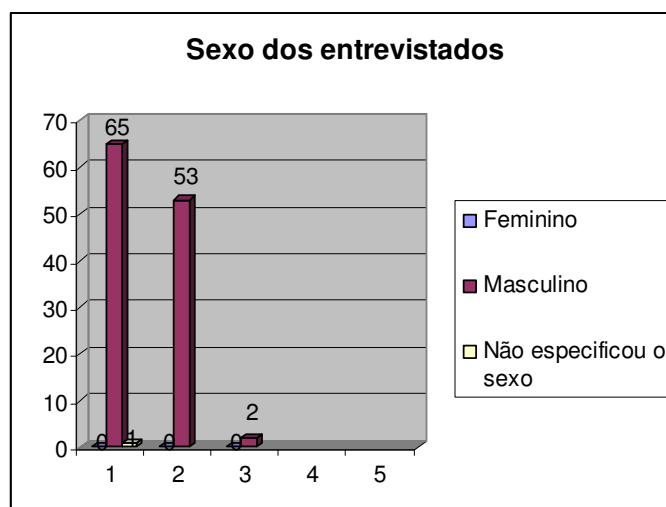
#### QUADRO 22 – Resultado da escolaridade para os inquiridos dos supermercados

ESCOLARIDADE	Completo	Termos percentuais %	Incompleto	Termos percentuais %
Ensino Fundamental	9	7,5	4	3,33
Ensino Médio	34	28,33	6	5
Ensino Superior	39	32,5	28	23,34
Total parcial	82	68,33%	38	31,67
Totais Gerais	Total de inquéritos		Total de %	
	120		100 %	

55,84% dos inquiridos compreendem pessoas que têm o nível superior completo, bem como os que ainda estão a cursar a universidade, nos levando a afirmar que as pessoas que participaram da pesquisa, possuem um bom nível cultural; com este dado, espera-se obter um bom nível nas respostas.

### QUESTÃO 2

A segunda questão foi referente ao sexo dos inquiridos, estando assim destituídos: 54,17% são do sexo feminino e 44,17% são do sexo masculino, 1,66% dos inquiridos não especificaram o sexo.

**FIGURA 23 – Sexo dos inquiridos nos supermercados****QUESTÃO 3**

A terceira questão foi referente à faixa etária; no inquérito original as idades não foram divididas por faixa etária: continha apenas o espaço para que cada entrevistado colocasse sua idade. Como, nesta nova versão, optamos por dividir as idades por faixas, na tabulação dos resultados, agrupamos as respostas também por faixas, padronizando, desta forma, todas as questões referentes às idades dos inquiridos.

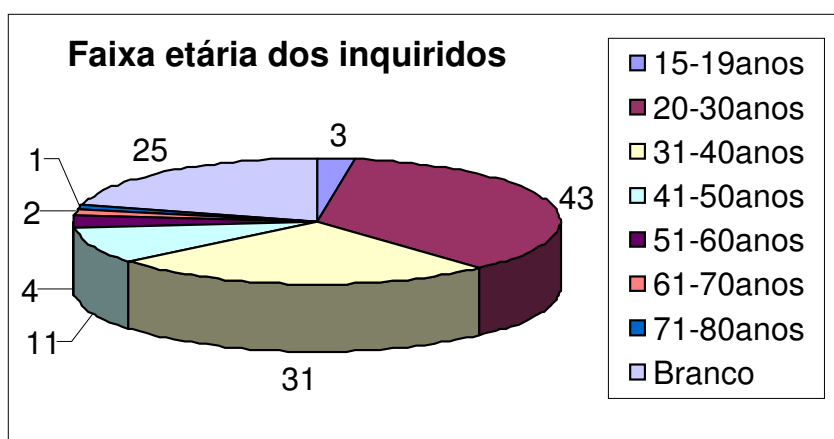
A maior população da pesquisa em relação à idade correspondeu a pessoas entre as faixas etárias de 20-30 anos, correspondendo 35,84% dos inquiridos; em segundo lugar, com 25,84%, são pessoas entre as faixas de 31-40 anos; com 20,84% de indicações, figuram os inquiridos que não quiseram identificar a idade, um facto interessante em relação à omissão<sup>36</sup> da idade, é que a maioria dos inquiridos, que não identificaram suas idades, são do sexo feminino, confirmando o estigma que as mulheres têm em relação à idade.

Os inquiridos que compreendem as faixas entre 41-50 anos perfazem 9,16%; com 3,33% aparecem as faixas entre 51-60 anos; temos 1,66% de inquiridos entre as faixas de 61-70 e um único entrevistado entre as faixas 71-80, correspondendo

<sup>36</sup> Em relação às idades, nos inquéritos aplicados às bibliotecas, foi apresentado esta questão da idade, em faixas que cobriam um período de dez anos, deixando assim os entrevistados muito mais à vontade em responder esta questão, isso comprova o baixo índice de respostas em branco apresentado nas três bibliotecas.

0,83%; 2,5% são os inquiridos que têm entre 15-19 anos (esta faixa foge ao padrão das outras que agrupam um período de dez anos, uma vez que a ideia da pesquisa era trabalhar apenas com uma população a partir dos 20 anos, como apareceram 3 pessoas que se mostraram interessadas em participar da amostra, optamos por criar esta faixa);

FIGURA 24 – Faixa etária dos inquiridos nos supermercados



#### QUESTÃO 4

Na quarta questão, indagamos o que leva o inquirido a ser cliente do supermercado. Era uma questão de múltipla escolha, aonde apontamos algumas situações que poderiam levar os inquiridos a dar preferência a um supermercado específico. Apresentaremos os resultados por números de maiores indicações:

- Variedade de produtos e marcas – Este *item* apresentou 72 indicações, ficando em primeiro lugar na preferência dos inquiridos. O resultado obtido na pesquisa vai ao encontro com o pensamento do SEBRAE (2006) quando afirma:

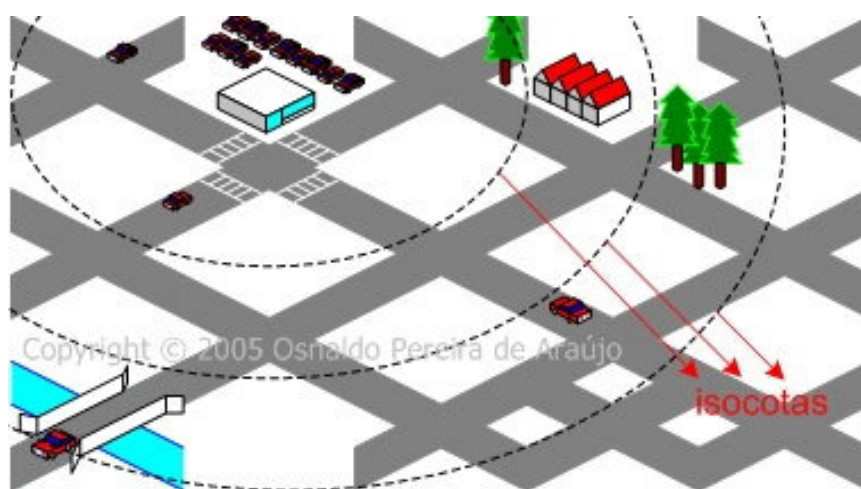
A selecção e disponibilidade de produtos numa loja ou num estabelecimento comercial podem satisfazer e fidelizar, ou não, o cliente. Tudo depende da selecção e combinação do *mix* de produtos que fizer. Oferecer um grande número de produtos existentes no mercado a uma determinada altura é uma tarefa complicada do ponto de vista da logística e das finanças. Por isso, saber seleccionar o melhor *mix* de produtos é essencial. Esta combinação é um factor de concorrência que também contribui para assegurar o êxito do negócio.

- Proximidade de casa – Apresentou 66 indicações. No ano de 2002, a empresa LatinPanel<sup>37</sup> desenvolveu uma pesquisa intitulada “O consumidor brasileiro: 10 anos de história”, onde apresenta o comportamento actual dos consumidores brasileiros de todas as classes económicas, no que se refere a hábitos de compras de alimentos, bebidas, produtos de limpeza e higiene pessoal. Nesta pesquisa foi reforçado o conceito de que “a conveniência é um factor primordial na definição da opção de compra”.

Uma das questões que mais chamaram a atenção nos resultados da pesquisa é sobre os motivos que levam o consumidor para dentro da loja, na qual foram dadas respostas múltiplas. Ao responder por que costuma ir a um hipermercado ou supermercado, a proximidade do estabelecimento com a casa ou trabalho esteve em primeiro lugar. (LUKIANOCENKO, 2003)

Ainda sobre a conveniência do consumidor, Araújo (2006) assegura que, “quanto mais próximo está o consumidor de um supermercado, maior sua força de atracção sobre o mesmo”. O autor afirma ainda que uma maneira dos supermercados dimensionarem seu potencial de mercado é “traçando isocotas ao redor do mesmo” ilustra sua ideia através da Figura 22.

**FIGURA 25 – Definição de isocotas**



Fonte: ARAÚJO (2006)

<sup>37</sup> “A **LatinPanel** é a maior empresa de Painéis de Consumidores da América Latina e a única organização presente em 15 países da região, com cobertura de 96% do PIB. A LatinPanel acompanha a evolução de mais de 70 categorias nos sectores de alimentos, bebidas, higiene pessoal, limpeza doméstica e telecomunicações, além de realizar estudos e análises especiais para outros segmentos da economia”. <http://www.latinpanel.com.br/>

Segundo Araújo (2006), estas isocotas podem ser definidas em números de três; afirmando o autor que, a princípio, se deve definir uma área ao redor do supermercado e dá o exemplo de uma área de 500 metros; depois apresenta os passos a serem definidos, da seguinte forma:

O segundo passo é estimar sua capacidade de retenção de clientes dentro de cada isocota. Por exemplo, poder-se-ia estimar que a retenção de clientes na primeira isocota é de 90%, na segunda é de 50% enquanto que na terceira é de 10%. Considerando-se a área coberta por cada isocota e a densidade populacional da área, tem-se o mercado potencial para o mesmo.

- Preços baixos – Em relação aos preços, houve 65 indicações, ficando em terceiro lugar na preferência dos inqueridos. Também na pesquisa desenvolvida pela LatinPanel se constatou que, embora os “preços baixos influenciam fortemente na decisão de escolha da loja, mas, ao contrário do que muitos pensam e como pode ser verificado na pesquisa, não são o principal indicativo” de escolha dos consumidores, este *item* ocupou na referida pesquisa também o terceiro lugar. (LUKIANOCENKO, 2003). Validando esta teoria, Queiroz *et al* (2004) afirmam que, embora a busca por preços baixos torna-se uma constante na vida do consumidor, existem entretanto “alguns clientes que estão dispostos a pagar mais, visando um diferencial ao seu produto”.

Santos *et al* (1998) acreditam que os preços juntamente com o crédito ao consumidor e qualidade dos serviços prestados, são principais factores de concorrência. Ainda sobre a concorrência, segundo a visão de Santos *et al* (1996) ela também influencia a fixação dos preços por parte dos supermercados e identifica as técnicas mas empregadas pelos supermercados na hora de fixar os preços dos produtos, sendo elas:

- Shopping de preços - pesquisa em lojas concorrentes dos preços praticados para uma cesta de cerca de 400 produtos, duas a três vezes por semana;
- Discriminação espacial de preços, uma vez que as empresas são formadas por cadeias de lojas distribuídas por uma região, estado ou mais, levando a uma tendência de descentralização dos sistemas de precificação ou esquemas mistos, nos quais a principal responsabilidade pela fixação de preços é dos gerentes de loja ou encarregados de secções e ou departamentos;



- “Precificação psicológica” (R\$ 2,99, R\$ 0,88, R\$ 59,95 etc...), que apesar da inexistência académica de efeitos comprovados é bastante usada.

- Bom atendimento – Este *item* foi indicado por 52 dos inquiridos. Os supermercados têm extraído de seus sistemas de automação, informações dos hábitos de compras de seus clientes, identificando preferências e necessidades. Muitos têm sido os programas desenvolvidos pelas empresas sobre *marketing* de relacionamento, visando oferecer um relacionamento diferenciado aos seus clientes. Segundo afirma Mendonça (2001), a sobrevivência do varejo, se baseia no conhecimento dos hábitos de compra de seu público, onde “o consumidor se transforma na fonte de sucesso da actividade comercial, é preciso cativá-lo de modo a torná-lo fiel”. O autor apresenta ainda a aplicação de tecnologias como do *Efficient Consumer Response* (ECR) ou Resposta Eficiente ao Consumidor como mecanismos utilizados pelas empresas para cativar seu cliente.

Trata-se do uso da tecnologia para a satisfação total dos clientes, tendo como instrumentos a reposição eficiente de produtos, automação das lojas, lançamento de produtos, para “fidelizar” os clientes mediante a oferta de cartões e clubes de “fidelização”. Ou seja, o consumidor, mais do que nunca é o centro das atenções para todos os que querem sobreviver no mercado.

- Os *itens* Facilidade de Pagamento e Facilidade de localização dos produtos obtiveram, a mesma quantidade de indicações, ou seja, foram indicados por 37 dos inquiridos. Sobre as facilidades de pagamento apresentadas pelos comerciantes, Santos *et al* (1996) afirmam que:

“As vendas à vista ainda predominam, mas oferecer crédito é hoje tão ou mais importante quanto ter bons preços: apesar de estar sendo adoptado de forma generalizada, para acompanhar as acções da concorrência, o parcelamento das vendas também amplia clientela e receita”.

Na visão de Nascimento (2006), virou uma verdadeira “febre” a oferta de cartões de créditos por parte dos supermercados e hipermercados para seus clientes com o objectivo de oferecer parcelamento nas compras, embora o autor realce que: “O que deve ser levado em conta é a economia que poderá ter com ele, e não a facilidade de pagamento”. Acreditamos que estes factores também podem ter influenciado nas

respostas de nossos inquiridos, levando este *item* a obter apenas 37 indicações.

À facilidade de localização dos produtos nas gôndolas, bem como a exposição dos mesmos, está directamente relacionada com uma estratégia montada pelos supermercados com o objectivo de fascinar e conquistar o cliente. Segundo afirmação do SEBRAE (2005), “a utilização do espaço de forma mais eficiente contribui para aumentar as vendas e gerar lucro”.

Conforme afirmação de Schibuola (2004):

Quando passeia por entre as gôndolas de um supermercado, o consumidor está diante não só de caixas de sabão em pó, garrafas de água e pacotes de arroz enfileirados um ao lado do outro. Por trás da disposição dos produtos está um cuidadoso planeamento visual. O objectivo é fazer com que os clientes se sintam à vontade e atraídos pelas mercadorias. E, claro, levem para casa mais do que haviam planejado comprar

Schibuola (2004) assegura que existe toda uma lógica na disposição dos produtos nas gôndolas e que, se os produtos são expostos em lugar estratégico, podem obter até 30% de aumento na venda. O autor afirma sua lógica nas figuras abaixo:

**FIGURA 26 – Distribuição dos produtos nas gôndolas**



Fonte: SCHIBUOLA (2004)

Sobre esta distribuição, o Schibuola (2004) afirma: “Produtos de maior aceitação podem ajudar outros com menor apelo. Próximo aos vinhos, por exemplo, é possível encontrar taças, queijos, fondues e livros de receita. A ideia é estimular o consumo casado”. O autor lembra ainda a importância de colocar expositores de revistas e miudezas, junto aos caixas, itens como chocolates, balas, lâminas de barbear que são *itens* que são

levados por impulso, enquanto o cliente espera na fila, a disposição de prateleira desse género pode representar um volume de vendas de 30%.

**FIGURA 27 – Localização estratégica de expositores**



Fonte: SCHIBUOLA (2004)

Apenas três dos inquiridos apresentaram outras situações em que os levavam a ser cliente de um supermercado, tais como: entrega em domicílio; limpeza e propagandas diárias.

## QUESTÃO 5

Na quinta questão, indagámos se eles conseguiam localizar os produtos com facilidade e rapidez. Era uma questão de múltipla escolha e foi dividida em duas opções: opção **A** para quem optasse pelo SIM e a opção **B** para quem preferisse o NÃO. Listamos alguns *itens* para a opção **A** que poderiam ocasionar a facilidade na localização dos produtos, e para a opção **B** imaginamos uma situação inversa, ou seja, se na falta dos mesmos motivos que proporcionaram a facilidade no acesso, se provocaria uma dificuldade no acesso aos produtos.

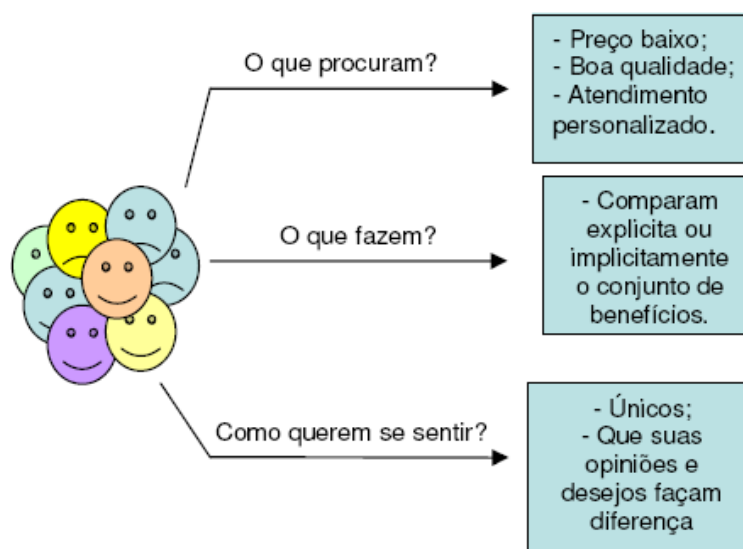
90,83% dos inquiridos afirmaram ter facilidade de localização dos produtos. As situações apresentadas por nós, foram as seguintes:

- As secções são organizadas por géneros – este *item* apresentou 72 indicações – A organização dos produtos nas prateleiras dentro dos supermercados corresponde a toda uma estrutura em forma de cadeia

organizacional que envolve varejista, atacadista, o distribuidor e o fabricante, numa grande operação possibilitada por recursos tecnológicos gerados a partir de um sistema de informação. Estas informações são originadas dos cartões de fidelidade oferecidos pelos supermercados aos seus clientes, onde ficam armazenados os hábitos de compras, as preferências e todo o movimento do cliente dentro das lojas. Através dele, é possível os supermercados renovarem seus produtos, abastecerem suas lojas com o que os clientes procuram. Segundo Domingues e Martins (2005)

A meta é reduzir o tempo de entrega e outros processos de gestão, através do uso de dados do ponto-de-venda e outras informações sobre o comportamento do consumidor, que são transmitidas via computador para as indústrias que, dessa forma, podem programar as quantidades produzidas baseando-se na demanda actual dos consumidores e, então, distribuir os produtos de maneira eficiente, produzindo resposta rápida e eficiente aos anseios dos consumidores.

Segundo afirmação de Souza *et al* (2006), estes recursos tecnológicos se bem aplicados pelos comerciantes permitem oferecer um serviço de qualidade e manter-se competitivo, reduzindo o tempo do atendimento, beneficiando o cliente na qualidade do atendimento, no prazo de entrega e na segurança das operações. Na visão dos autores, os comerciantes devem levar em conta as exigências de seus clientes, passando a conhecer suas necessidades e de que forma buscam o varejo. Os autores apresentam um desenho esquemático que reflecte as exigências e as necessidades dos clientes.

**FIGURA 28 – O que o cliente busca no varejo**

Fonte: Souza *et al* (2006)

Esta nova ferramenta de gestão do varejo, chama-se Resposta Eficiente ao Consumidor (*Eficiente Consumer Response* – ECR), a qual adota o gerenciamento de categorias, que é uma nova modalidade de relacionamento entre a indústria e o varejo, que tem por objectivo oferecer melhores serviços ao consumidor. Souza *et al* (2006) comentam que “o varejo funciona como um intermediário, um elo de ligação entre o nível de consumo e o nível do atacado ou da produção, trazendo vantagens para todas as partes”.

O Gerenciamento por Categorias foi desenvolvido nos EUA por grandes empresas de varejo no final da década de 90 e vem sendo adoptado com sucesso em muitos países. Refere-se especificamente à distribuição mas eficiente das secções nos supermercados e hipermercados, segundo a preferência do consumidor visando a maximização dos resultados de venda. Conforme afirmação de Santos *et al.* (1998), o gerenciamento de categorias reporta-se à “distribuição dos produtos nas gôndolas, procurando entender a racionalidade do consumidor na hora de efectuar suas compras e atraí-lo”. Na visão de Domingues e Martins (2005), a base para a “implantação do gerenciamento de categorias é a informação, necessária em todas as etapas do processo de negócios de varejo”.

Os produtos dentro de um supermercado são divididos em categoria. a definição dos *itens* que devem integrar cada categoria é apontada por Domingues e Martins (2005), como “uma das tarefas mais complicadas e delicadas”, uma vez que a “estrutura do conjunto de produtos comercializados depende directamente do número de itens comercializados”. Os autores afirmam ainda que “não existe um consenso a respeito dessa hierarquia, mas a disseminação dos conceitos de gerenciamento de categorias já começa a gerar certa padronização sobre como denominar as subdivisões das categorias”. Domingues e Martins (2005), apresentam através de uma citação de Parente<sup>38</sup> (2000), algumas recomendações que devem ser observadas na definição da estratégia de sortimento das categorias.

- Amplitude - refere-se ao número de categorias, subcategorias e segmentos de produtos que a loja comercializa
- Profundidade - diz respeito ao número de marcas e itens de certa categoria;
- Preço e Qualidade – directamente relacionadas aos segmentos de consumidores para os quais o negócio está direccionado. A opção pela qualidade implicará trabalhar com produtos com grandes diferenças nos preços;
- Marcas Próprias e Políticas de Marcas – consiste em desenvolver produtos a serem vendidos com exclusividade.
- Importância ou Papel da Categoria – decorre do posicionamento estratégico do varejista. Dependendo desse posicionamento, as categorias podem assumir as seguintes classificações: Categoria destino – quando a capacidade de atrair cliente e definir a imagem do varejista é muito alta; Categoria rotina – quando a capacidade de atrair cliente e definir a imagem do varejista é alta; Categoria ocasional – quando a capacidade de atrair cliente e definir a imagem do varejista é média; Categoria conveniência – quando a capacidade de atrair cliente e definir a imagem do varejista é baixa.

Conforme explicam Souza *et al* (2006), cada supermercado adota sua própria lógica de gestão para aplicar o Gerenciamento por Categorias. Uma delas é que:

“Dentro de cada categoria são feitas estratégias para deixar produtos relacionados ou independentes próximos, até mesmo produtos de

---

<sup>38</sup> PARENTE, Juracy. **Varejo no Brasil: Gestão e Estratégia**, Editora Atlas, São Paulo, 2000. *Apud* DOMINGUES, Osmar; MARTINS, Gilberto de Andrade. **O gerenciamento de categorias no varejo: um estudo de caso da COOP – cooperativa de consumo**. In: S E M E A D – SEMINÁRIO EM ADMINISTRAÇÃO FEA-USP, 7, São Paulo, 2005. Disponível em: [http://www.ead.fea.usp.br/Semead/7semead/paginas/artigos%20recebidos/Varejo/VAR14 -  
\\_O\\_Gerenciamento\\_de\\_Categorias\\_no\\_Varej.PDF](http://www.ead.fea.usp.br/Semead/7semead/paginas/artigos%20recebidos/Varejo/VAR14_-_O_Gerenciamento_de_Categorias_no_Varej.PDF) Acesso em 10 ago. 2006.

diferentes categorias algumas vezes ficam próximos por terem uma relação alta entre si. Esses gerenciamentos são determinados baseados em exigências de compra do consumidor observado. Sobre a distribuição na gôndola, os produtos mais caros ficam na parte de cima da gôndola, os produtos de preços mais acessíveis ficam no campo de visão do consumidor e os mais baratos ficam na parte debaixo da gôndola. A distribuição dos produtos na loja é feita de modo que o cliente percorra todo o mercado em busca de seus produtos”.

Domingues e Martins (2005) apresentam uma outra lógica adoptada por supermercados, que é a exposição dos produtos feita directamente pelos fornecedores, e cita o exemplo de um supermercado que adoptou a seguinte estratégia para a categoria “biscoito”:

A análise para a implantação do gerenciamento demonstrou a necessidade de alterar a exposição para uma posição vestimentada por tipo de produto, de tal forma que o consumidor, sem se deslocar poderia comparar o mesmo produto de diferentes fabricantes, bem como agregar na mesma gôndola produtos que vinham ganhando a atenção do consumidor (biscoitos club social), e aproximar a exposição de produtos considerados acessórios ou agregados da linha de biscoitos (pão de mel).

Baseado no que foi relatado acima, é justificado o alto índice de indicações pelos inquiridos, quando afirmam que: as secções organizadas por géneros facilitam a localização dos produtos.

- Há uma boa sinalização – 46 dos inquiridos associam a facilidade de localização dos produtos nos supermercados à sinalização existente. As empresas cada vez mais estão conscientes da grande importância de investir em Comunicação Visual nos pontos de vendas, aplicando valores significativos para consolidar sua comunicação com o cliente. Muitos são os profissionais de *design* que afirmam que a Comunicação Visual é um poderoso instrumento de consolidação, de renovação de imagem e, sobretudo, de divulgação de produtos e serviços. Segundo Analice (2006):

A comunicação visual é uma fonte de informação não-verbal, em que a mensagem (o que se deseja comunicar) atinge seu alvo (o receptor) por meio do sentido da visão. É uma linguagem bastante utilizada nos projectos de arquitectura, publicidade e design por meio de cores, da plástica das edificações, totens luminosos e placas indicativas.

Nos supermercados, geralmente são utilizadas as sinalizações suspensas, sempre tentando evidenciar o produto que, como afirma Hilário (2006), precisam ser colocadas em pontos focais, tendo o cuidado de não interferir

na visualização dos *itens* expostos nas gôndolas. Outro factor apresentado pelo autor e que interfere directamente na imagem e na percepção visual por parte do cliente, é a iluminação, que deve ser utilizada para destacar os produtos.

Segundo pesquisa desenvolvida por Queiroz *et al* (2004,) numa rede de supermercados onde estudaram a percepção dos clientes, obtiveram em um dos resultados, que a “sinalização da loja” é um *item* que agrega valor, uma vez que “este aspecto físico facilita o acesso dos clientes aos itens de consumo procurados, resultando em uma economia de tempo e aumento da praticidade”.

- As secções permanecem no mesmo local – este *item* foi escolhido por 42 dos inquiridos. Toda a estrutura organizacional dos supermercados é feita de forma estratégica, visando sempre a satisfação do cliente, as mudanças ocorridas no *layout* são baseadas em estudos feitos com os próprios clientes, logo, toda mudança ocorrida na loja está de acordo com as necessidades do cliente. Na visão de Souza *et al* (2006), os varejistas precisam dedicar mais atenção ao “raciocínio estratégico”, tornando-se pró-ativo e buscando novas formas de fazerem as coisas, sendo este o grande desafio: “descobrir quais as necessidades desse novo cliente”.
- Os itens “Existe colaborador para ajudar” e “Existe uma arrumação lógica” obtiveram 41 indicações. É interessante o facto desses dois *itens* terem obtido a mesma quantidade de indicações, uma vez que existe, de certa forma, uma associação entre eles. O cliente de supermercado solicita ajuda quando não consegue localizar um produto ou uma secção desejada; a falta de orientação espacial por parte do cliente, dentro de um supermercado, pode ocorrer exactamente por ele não perceber ou não existir uma arrumação lógica.

De acordo com Minciotti e Kiyohara (1999), “na actual economia aberta e globalizada, é fundamental que as organizações busquem meios de serem competitivas”, identificando vantagens competitivas que as coloquem em “posição favorável”. Um dos grandes destaques nesta busca de excelência e diferencial competitivo são os serviços de atendimento ao cliente, usado



como instrumento para “atrair, satisfazer e manter os clientes”. A aplicação de tais iniciativas “geram benefícios para a empresa, considerando que é mais fácil e barato manter um cliente do que conquistar um novo”. Os autores asseguram que ter um serviço de atendimento ao cliente está se tornando um padrão entre as empresas, e listam os objectivos que um canal de atendimento deve ter:

- Estreitar o relacionamento entre a empresa e o consumidor, permitindo que o cliente faça críticas e sugestões;
- Aproveitar todas as informações disponibilizadas;
- Diferenciar a empresa frente aos concorrentes, tanto no aspecto de facilitar o acesso dos consumidores, como no serviço prestado;
- Subsidiar a empresa para expandir sua base de clientes;
- Fortalecer a lealdade à marca;
- Viabilizar um sistema permanente de pesquisa dos anseios dos consumidores;
- Melhorar o controle de qualidade, através das percepções dos usuários;
- Estabelecer uma comunicação personalizada com cada pessoa que procura o serviço;
- Antecipar-se na resolução dos problemas, minimizando tensão e custos e evitando processos judiciais;
- Integrar todas as áreas da empresa no esforço de melhorar continuamente o atendimento ao cliente. (MINCIOTTI E KIYOHARA, 1999)

Em relação à arrumação lógica, Menezes (2004) afirma que traz vantagens para o consumidor, para o varejista e ao fornecedor. Ao consumidor, apresenta vantagens quando facilita sua compra e ajuda a economizar tempo; apresenta vantagens para o varejista quando cria fidelidade à loja, atrai novos consumidores; aumenta a sua lucratividade e valoriza o espaço se sua loja; para o fornecedor apresenta vantagens à medida que aumenta a rotatividade dos produtos; cria fidelidade ao produto e à marca e bloqueia as actividades dos concorrentes. O autor lembra ainda que todo plano de colocação de mercadorias pela loja e nas prateleiras deve se basear em quatro objectivos, sendo eles:

- Separação;
- Visibilidade;
- Acessibilidade;
- Disponibilidade.

Para a opção **B** desta quinta questão, obtivemos um total de 9,17% de indicação para o NÃO com os seguintes resultados:

- Falta de auxílio para localização, com 8 indicações;
- As opções, Ausência de sinalização e as Secções mudam de lugar obtiveram 6 indicações; e o item
- As secções mudam de lugar, obteve 4 indicações.

## QUESTÃO 6

Na sexta questão, abordamos o seguinte tema: “ **Quando você entra num supermercado, pela primeira vez, localiza os produtos com a mesma agilidade em relação ao que frequenta regularmente?**”. 71,67% dos inquiridos afirmaram NÃO, este total corresponde a 86 pessoas; 33 inquiridos, ou 27,5% afirmaram ter a mesma agilidade e apenas 1 inquirido, ou 0,83% não respondeu a questão.

Assim como os inquéritos aplicados nas bibliotecas, numeramos cada inquérito dos supermercados, e a fala deles será identificada pelos números. Agrupamos as respostas por grandes assuntos em termos de ocorrência para facilitar a amostra dos resultados. Lembramos que nem em todo inquérito as pessoas justificam suas respostas, deste modo, quando nos referirmos a quantidade de indicações dos inquiridos agrupados por assuntos, estamos mencionando apenas os inquéritos que além da marcação da opção (sim ou não), apresentam também a justificativa.

- 25 dos inquiridos que responderam não ter agilidade ao entrar num supermercado pela primeira vez associam esta falta de agilidade à **falta de hábito com o novo supermercado**.

“Porque estou acostumado com a organização do que eu estou habituado a frequentar” (5)

“Porque onde frequento eu já conheço onde fica tudo e em um que eu nunca fui, tenho que primeiro localizar os produtos (7)

“Não estou acostumado com o supermercado, principalmente se for muito grande” (16)

“Normalmente o que eu não tenho frequência não sei onde estão os produtos” (30)

“Normalmente ficamos acostumados com a disposição das mercadorias nas prateleiras, em outros supermercados perdemos tempo até nos adaptarmos” (32)

“O hábito de ir a um único supermercado, gera uma certa dependência e costume. Quando você vê algo diferente, geralmente se estranha e fica muito perdida” (38)

“Porque nos supermercados que frequentamos constantemente sabemos onde estão as secções” (63)

“Sinto dificuldades quando mudo de supermercado” (120)

➤ 15 inquiridos atribuem esta falta de agilidade, ao facto dos supermercados **possuírem estruturas organizacionais diferentes**.

“Cada supermercado possui uma organização particular, mas os géneros em geral estão associados entre si no que as vezes ajuda” (29)

“Muitas vezes não são muito bem organizados” (31)

“Possui uma estrutura e distribuição de produtos desconhecida” (37)

“A organização (por género) de cada um é diferente. Perde-se um pouco de tempo para localizar” (49)

“Possuem sistemas diferentes” (68)

“Desconhecimento da estrutura do supermercado” (72)

“Cada supermercado tem critérios diferentes de organização” (77)

“Cada supermercado tem uma maneira de distribuir as secções” (85)

“A arrumação do *mix* é variável de supermercado para supermercado” (114)

➤ 12 inquiridos relacionam esta falta de agilidade ao facto de serem **locais diferentes**.

“O novo demanda tempo” (9)

“Porque são locais diferentes” (20)

“Por estar em um ambiente novo, não conhecer o produto e a localização exacta de onde encontrar como também não saber como eles ordenam os tipos de produtos” (36)

“Talvez porque a variedade seja maior e o espaço também. Acho que isso acontece com a maioria das pessoas”. (40)

“Tem que procurar até aprender a localização” (73)

“Porque o local é diferente. E a arrumação é outra” (82)

“Por desconhecer o local” (93)

“Todos são diferentes” (94)

➤ 7 inquiridos atribuem esta falta de agilidade ao **sistema de sinalização dos supermercados**, ou à falta de sinalização adequada, ou pelo simples facto de não terem o hábito de ler as sinalizações disponíveis. Um detalhe importante a considerar sobre a resposta dos inquiridos é o facto de termos aplicado alguns inquéritos em pequenos mercados de bairros que não dispõe recursos de comunicação visual, como os grandes supermercados, o que justificaria respostas como estas: “Falta de sinalização” (6) ou “Não existe geralmente sinalização” (45).

“Porque não há boa sinalização” (12)

“Falta de costume de olhar placas de sinalização expostas bem altas” (23)

“Porque em algum supermercado não há boa sinalização de produtos” (27)

Devido à sinalização” (35)

Depende da sinalização” (90)

➤ A **falta de lógica na arrumação** foi indicada por 2 inquiridos como justificativa para a falta de agilidade dentro de um novo supermercado.

“Nem todos obedecem uma arrumação lógica, por secções organizadas por géneros” (43)

“Em alguns supermercados a disposição das mercadorias não segue uma lógica” (95)

➤ 2 inquiridos acreditam que **falta um padrão** nos supermercados, sendo este o factor apontado por estes inquiridos como factor que dificulta a agilidade ao entrar em um novo supermercado.

“Por falta de um padrão” (74)

“Porque não existe padronização para supermercados, todas secções podem mudar” (75)

Alguns dos inquiridos que afirmaram ter agilidade no supermercado independente de ser a primeira vez que aí vão, apresentaram como justificativas o

facto de conhecerem a lógica utilizada nos supermercados; outros simplesmente por criarem uma lógica própria que os facilite localizarem os produtos; outros alegaram ainda que os sistemas de sinalização ajudam a localização dos produtos.

“Eu circulo p/ todas as secções em ordem de chegada/entrada” (3)

“Cada supermercado tem sua estratégia de vendas. Faz com que o cliente visualize o produto mais rápido” (50)

“Geralmente são bem organizados” (58)

“Sou comerciante e sei como organizar” (86)

“Mudam de loja para loja” (96)

“Observo a sinalização” (98)

“Conheço a lógica de arrumação de supermercados” (99)

“Os produtos estavam bem localizados” (102)

“Conheço a lógica de supermercados” (106)

“Esperteza” (108)

“A lógica é sempre a mesma” (109)

“Ando muito em supermercado” (112)

## QUESTÃO 7

Na sétima e última questão, indagamos se os inquiridos **indicariam o supermercado para algum amigo**. 86,67% afirmaram que sim, 10% dos inquiridos asseguraram que não indicariam e apenas 3,33% não responderam.

Novamente pela facilidade em apresentar as justificativas apontadas por eles, agruparemos em grandes assuntos de ocorrência. Os *itens* a seguir são pertencentes aos inquiridos que optaram pelo SIM.

- Atendimento – este *item* foi indicado por 19 dos inquiridos que justificaram suas respostas positivas. Na percepção deles, o atendimento compreende uma associação de coisas, entre elas: a qualidade nos serviços e produtos, bem como o espaço físico; produtos com boa visibilidade.

“Por causa do atendimento, qualidade nos serviços e produtos” (4)

“Há produtos bons e um bom atendimento” (6)

“Pelo atendimento, bons preços e variedade de produtos” (19)

“Pela variedade do preço, higiene e atendimento” (21)

“Tem preços baixos excelente atendimento, produtos com boa visibilidade, entrega a domicilio” (32)

“O atendimento é ótimo, a qualidade e variedade dos produtos são excelentes, o espaço físico é bastante agradável, pois conta com outras actividades que não são mercantis” (38)

“Tem bom atendimento e variedade” (83)

“Principalmente pela qualidade dos produtos perecíveis, bem como pelo bom atendimento” (88)

“Pelo atendimento entre outras vantagens” (117)

- O preço foi apontado por 16 dos inquiridos como factor que os levariam a indicar o supermercado a um amigo. Ao preço segundo as justificativas apresentadas, estão associadas também as facilidades de pagamento; preços baixos; promoções etc.

“Porque é uma rede grande e sempre está com preços baixos” (3)

“Pela organização, variedade de produtos e preços baixos” (27)

“Para economizar mais” (50)

“Tem bons preços e um sortimento adequado” (58)

“Por ter bons produtos e promoções com frequência” (76)

“Pela excelência nos preços, produtos e serviços” (90)

“Porque tem preços compatíveis e é bastante organizado” (95)

- A qualidade foi indicada por 9 dos inquiridos – Neste item, inclui-se também a agilidade propiciada pela organização; satisfação pessoal; conforto etc.

“Tem muita qualidade, agilidade, facilidade e organização” (7)

“Porque acho que os supermercados oferecem serviços diferenciados uns dos outros. Gosto de ir a vários” (13)

“Porque tem que oferecer aos amigos coisas boas” (23)

“Pela qualidade” (51)

“Porque é bom” (54)

“É confortável e completo” (96)

“Qualidade dos produtos” (114)

- Organização – foi indicada por 6 dos inquiridos, que associam a organização; a limpeza; organização das prateleiras; facilidade de localização dos produtos nas prateleiras, entre outros.

“Pela variedade, limpeza, organização” (17)

“É um bom supermercado e afinal todos os demais seguem os mesmos princípios na arrumação dos produtos, que levam os clientes a andar mais e consumir mais” (18)

“Porque ele é bastante organizado” (20)

“Pela organização das prateleiras” (33)

“Pela facilidade na escolha dos produtos” (79)

- Facilidade de pagamento – Indicado por 5 dos inquiridos e está associado apenas ao prazo de pagamento.

“Pela facilidade” (2)

“Tem um bom prazo de pagamento” (53)

“Por causa das facilidades oferecidas” (75)

“Porque tem muitas facilidades” (100)

“Tem prazo bom para pagamento” (120)

- Variedade de produtos – este *item* foi apontada por 4 dos inquiridos

“Tem grande variedade” (86)

“Pela beleza e variedades de produtos” (102)

Os 10% que afirmaram não indicar o supermercado a um amigo, atribuem esta decisão ao facto de o supermercado ser desorganizado. Neste caso específico, acreditamos tratar-se de um inquérito aplicado em pequeno supermercado de bairro, uma vez que, nas grandes redes, nas quais aplicamos os inquéritos, não ocorre este tipo de observação. Um outro facto apontado por eles, foi o preço alto dos produtos.

“Pela desorganização” (31)

“Porque prefiro que meus amigos frequentem o melhor” (34)

“Primeiramente porque é mais distante para algum amigo meu, depois porque não oferece tantas opções como outros supermercados” (40)

“Achei tudo caro” (72)

“Pelo preço alto” (116)

## 6 BIBLIOTECAS E SUPERMERCADOS: SEMELHANÇAS E DIFERENÇAS

### 6.1 Clientes de supermercados *versus* utentes de bibliotecas

Procuramos entender o que leva um consumidor a ser cliente de um determinado supermercado ou utente de uma biblioteca, além de avaliar o grau de facilidade na localização de documentos e produtos em biblioteca e supermercado quando se vai pela primeira vez.

Na elaboração dos inquéritos, tanto das bibliotecas como dos supermercados, tivemos o cuidado de aplicar duas questões que aparecem em simultâneo para os dois tipos de inquéritos, sendo as seguintes: **“O que leva o usuário a ser cliente da biblioteca ou do supermercado”** e se **“Conseguem localizar documentos e produtos com facilidade e rapidez”**, como eram questões de múltipla escolha, criamos uma lista de opções, sendo que algumas destas opções foram apresentadas de forma semelhantes para os inquéritos aplicados nas bibliotecas e nos supermercados. No quadro abaixo estão agrupadas o resultado da tabulação destas duas questões, mas, apenas das opções que aparecem em paralelo nos dois inquéritos. Existiam outras opções listadas nestas duas questões, que eram situações individualizadas para cada instituição, por este motivo, ao efectuarmos esta análise de relação entre as questões dos inquéritos das bibliotecas e dos supermercados, não iremos considerar estas outras opções.



**QUADRO 23 – Relação entre as questões**

Pergunta	Situações apresentadas para as perguntas			
	Situações apresentadas para os utentes das Bibliotecas	% Relativa <sup>39</sup>	Situações apresentadas para os usuários dos Supermercados	% Relativa
<b>O que leva o usuário a ser cliente da biblioteca ou do supermercado</b>	Facilidade de localização de documentos	37,5%	Facilidade de localização dos produtos	30,83%
	Proximidade de casa	33%	Proximidade de casa	55%
	Exemplares em grandes quantidades	24,16%	Variedade de produtos e marcas	60%
	Bom atendimento	21,16%	Bom atendimento	43,33%
<b>Conseguem localizar documentos e produtos com facilidade e rapidez</b>	Estantes organizadas por assuntos	61,66%	As secções são organizadas por género	60%
	Existe colaborador para auxiliá-lo	38,5%	Existe colaborador para auxiliá-lo	34,16%
	Há uma boa sinalização	30,66%	Há uma boa sinalização	38,33%
	Existe uma arrumação lógica dos documentos	28,33%	Existe uma arrumação lógica	34,16%
	Não existe rotatividade dos documentos nas estantes	10%	As secções permanecem no mesmo local	35%

<sup>39</sup> Chamamos esta percentagem de relativa, uma vez que esta questão era de múltipla escolha, os valores não devem ser somados a fim de totalizar 100%, Para melhor entendimento e análise, em termos de comparação, resolvemos mostrar os resultados em termos percentuais, levando-se em conta cada *item* isoladamente e a percentagem tirada baseada no total de inqueridos aplicados em cada segmento.

### 6.1.1 Facilidade de localização de documentos e produtos: Biblioteca *versus* Supermercado

Para os utentes de bibliotecas, este *item* é essencial na escolha da biblioteca a utilizar. Acreditamos que isso aconteça pela dificuldade de compreensão da lógica organizacional adoptada nas bibliotecas. Quando o utente encontra uma biblioteca que seja de fácil acesso para ele, obviamente ele a “escolhe”, para desenvolver suas pesquisas.

Segundo os utilizadores de supermercados, este *item* não é importante, o que justificaria a colocação em quarto lugar na preferência dos inquiridos. Acreditamos que isto ocorra porque o supermercado prepara suas lojas voltadas para a satisfação do cliente, modernizando e aprimorando cada vez mais sua estrutura organizacional. As bibliotecas, por sua vez, permanecem obedecendo a mesma lógica crescente dos números de classificação, mesmo que esta não seja a lógica de interesse do utente. Sempre se começa a organizar as estantes pela classe 0, mesmo que a área de especialização da biblioteca seja, por exemplo, Ciências Puras e Aplicadas.

### 6.1.2 Proximidade de casa

De acordo com os inquiridos nos supermercados, este *item* foi apontado em segundo lugar na preferência da escolha do supermercado. Como já foi explicado anteriormente, a conveniência é um factor primordial na definição da opção de compra. Isto justificaria uma diferença de 22% a mais na preferência sobre este *item*, dos inquiridos nos supermercados em relação aos utentes de bibliotecas. Na preferência dos utentes de biblioteca, este *item* está em segundo lugar, embora em termos percentuais apresente 33% contra 55% dos inqueridos dos supermercados.

Baseados nestes dados, podemos analisar que a escolha da biblioteca está directamente ligada com a necessidade específica da pesquisa do utente, mesmo que esteja a biblioteca esteja a quilómetros de distância de sua casa. Para os que apontaram a proximidade de casa, foi uma mera coincidência morar próximo a biblioteca de interesse.

### 6.1.3 Exemplares em grandes quantidades *versus* variedade de produtos e marcas

Para os clientes de supermercados, a variedade de produtos e marcas é um *item* primordial na escolha do supermercado, e foi apontado na preferência de 60% dos inquiridos. Já para os utentes de bibliotecas, foi indicado em terceiro lugar, estando na preferência de apenas 24,16% dos inquiridos.

A análise da questão nos leva a acreditar que os mecanismos utilizados pelas bibliotecas, como alternativa para suprir a falta de exemplares em números suficientes para atender a demanda, é mais relevante do que a própria escassez de exemplares. Podemos citar aqui, a fotocópia, a reserva, a consulta local, entre outros. Já os supermercados podem oferecer produtos alternativos, na falta da marca preferida pelo cliente. Mas, não há como substituir um determinado produto, por outra marca que não seja aquela da preferência do cliente. Por exemplo: Sabão em pó, pela fotocópia da caixa do sabão em pó.

### 6.1.4 Bom atendimento

Este *item* foi indicado por 43,33% dos inquiridos nos supermercados, e por 21,16% dos utentes de bibliotecas. Esta diferença é justificada pela escassez de funcionários, geralmente encontrada nas bibliotecas, e que não teria levado mais inquiridos das bibliotecas a indicarem este *item*.

Os utentes de bibliotecas entendem por bom atendimento a ajuda recebida para localizar os documentos nas estantes, uma vez que eles sentem dificuldades de entender a estrutura organizacional da biblioteca. Esta ajuda está directamente relacionada com o número de funcionários que a biblioteca disponibiliza para atendimento.

Os clientes de supermercados por sua vez, sentem-se mais seguros. Uma vez que os supermercados mantêm dentro das lojas um bom número de funcionários capazes de ajudar na localização de produtos e marcas.

## **6.2 Clientes de supermercados e utentes de bibliotecas conseguem localizar documentos e produtos com facilidade e rapidez?**

### **6.2.1 Estantes localizadas por assunto e por género.**

Este *item* foi o mais apontado pelas duas categorias pesquisadas – nas bibliotecas totalizou 61,66% da preferência, e nos supermercados, 60% – nos levando a acreditar que, de facto, os inquiridos entendem que localizar documentos por assuntos e produtos por géneros é o método mais eficiente.

### **6.2.2 Existe colaborador para auxiliá-lo**

Foi mostrado, ao longo do trabalho que, utentes de bibliotecas são em sua maioria dependentes da orientação por parte dos funcionários da biblioteca, alguns por não terem segurança da forma como pesquisar e localizar os documentos desejados, outros, por simples acomodação, mas, o facto é que 38,5% atribuem a facilidade de acesso à ajuda dos colaboradores, ocupando o segundo lugar na preferência dos utentes.

Novamente os clientes de supermercados mostram a sua facilidade e tranquilidade na localização de produtos. Para eles, este *item*, embora tenha totalizado 34,16% da preferência, ocupa o quarto lugar.

### **6.2.3 Há uma boa sinalização**

A existência da sinalização como factor de facilidade na localização de produtos, aparece em segundo lugar na preferência dos inquiridos dos supermercados, cobrindo 38,33% das preferências. Este valor é justificado pelos altos investimentos feitos nos supermercados em termos de comunicação visual. Em contrapartida, observamos que não existe, por parte das bibliotecas, uma grande preocupação em investir esforços e capital para empregar em sistemas de sinalização. Geralmente, o que encontramos são discretos e inexpressivos indicadores, espalhados em locais nem

sempre estratégicos e que, em sua maioria não conseguem atingir o fim ao qual estão destinados, ou seja: indicar caminhos.

#### 6.2.4 Existe uma organização lógica nas estantes

A lógica organizacional dos supermercados é voltada para a satisfação do cliente. É uma lógica fácil e transparente, exactamente porque segue o mesmo raciocínio utilizado pelas pessoas, no acto de fazer compras.

A organização do acervo nas bibliotecas, é baseada em sistemas de classificações, que são construídos sob os princípios da divisão científica do conhecimento. Segundo explica Gigante (1995), “a sua macroorganização lógico-hierárquica faz com que os documentos sejam alocados, separadamente, obedecendo às diversas áreas de assuntos existentes e classificáveis por suas tabelas”. A autora lembra ainda que, se as tabelas são organizadas baseadas em organizações do conhecimento, que não são mais reconhecidas na actualidade, devido a interdisciplinaridade das ciências, na hora da composição dos assuntos nas tabelas, pode ocorrer uma “relação hierárquica inconsistente”. Esta inconsistência, na visão dos utentes, pode ser ilustrada na fala do seguinte inquirido: “Na maioria dos arquivos, não existe uma lógica de organização, e muitos dos livros encontram-se fora da temática na qual estão colocados” (BFL-30).

Acreditamos que o resultado apresentado nas duas categorias, onde surgiu uma diferença de 38,33% de indicações para os supermercados contra 28,33% nas bibliotecas, reflecte exactamente o que foi descrito acima.

#### 6.2.5 Não existência de rotatividade de documentos nas estantes e produtos nas secções

A rotatividade dos livros nas estantes é uma situação possível de acontecer, uma vez que os livros não possuem uma localização fixa nas prateleiras. A própria estrutura dos sistemas de classificações permite um crescimento natural nas colecções,

embora isso não ocorra com frequência, em virtude de os recursos geralmente serem escassos para compra de acervos.

O facto de haver rotatividade nas estantes, mesmo que de forma esporádica, não deveria ser factor de empecilho para os utentes de bibliotecas, uma vez que, na organização dos livros nas estantes será sempre obedecida a ordem crescente dos números. Os utentes entendendo esta lógica e sendo disponibilizado sistema de sinalização que mostre os caminhos, rapidamente chegam aos livros.

Segundo os inquiridos nas bibliotecas, este *item* não provoca dificuldades. Por isso mesmo, foi indicado apenas por 10%. Um detalhe interessante também a comentar sobre isso é o facto de os utentes de bibliotecas, normalmente “decorarem” onde estão situados os livros de suas áreas de interesse, não ocorrendo rotatividade com frequência; de facto, este *item* não gera dificuldade.

Nos clientes de supermercados, houve 35% de indicações para este *item*. Esta diferença, em termos percentuais é justificada, uma vez a organização do *layout* dos supermercados está voltada para técnicas de *merchandising*, ocorrendo sempre mudanças que provoquem uma maior aproximação do cliente com o produto. A dificuldade encontrada neste caso, acreditamos ser pela falta de hábito de ler as indicações, uma vez que são disponibilizados, por toda a extensão da lojas, sistemas de sinalização que visam facilitar o acesso aos produtos.

### **6.3 Biblioteca & supermercado: falando ao coração do cliente**

Falamos ao longo do trabalho sobre a representação do conhecimento nas bibliotecas através do seu sistema de classificação, assim como sobre a utilização da linguagem de indexação nos pontos de acesso à informação; explanámos sobre a qualidade e a consistência dos termos de indexação utilizados; sobre as dificuldades de compreensão de utentes em relação à tradução deste conhecimento, sobre a dificuldade da tradução por parte dos utentes das cotas dos livros; sobre a falta de compreensão da estrutura organizacional das bibliotecas; sobre a comunicação entre biblioteca e utentes; a forma de apresentação dos serviços nas bibliotecas e a maneira como os utentes compreendem estes serviços.

Contamos, também, como é a estrutura organizacional dos supermercados, como ocorreu a reformulação de seu processo organizacional; falamos da gestão competitiva decorrente da globalização levando o mercado de varejo à elaborar acções e organizações estratégicas; mostrámos a aplicação das tecnologias da informação, buscando resultados significativos para conhecer seus clientes; e, por fim, narramos como se processa a lógica de organização das gôndolas dentro dos supermercados.

Cada um a seu modo procura alcançar a “Excelência Operacional” de produtos e serviços. Falando um pouco sobre cada categoria procuramos identificar os pontos em comum, e acreditando que, se aplicássemos as práticas de varejo em nossas bibliotecas e se usássemos efectivamente nossos sistemas de informação, em beneficio de nossos utentes, as bibliotecas deixariam de ser sub-utilizadas para tornarem-se necessárias e indispensáveis para seus utentes.

Além das semelhanças por nós apresentadas no início deste trabalho, Koontz<sup>40</sup>(2005) relaciona mais alguns *itens*:

- **Objectivos organizacionais** – O objectivo da maioria das lojas de varejo e de bibliotecas é maximizar o número de clientes e de lucros. Para bibliotecas, o lucro é medido no uso dos serviços e dos materiais.
- **Meios de atrair clientes** – Os meios principais de atrair clientes são similares para varejistas e bibliotecários. Incluem a natureza e o tamanho das linhas de produto (colecção e serviços); ofertas especiais aos grupos alvo (por exemplo, livros de língua Espanhola para crianças de famílias latino-americanas); entrega conveniente de serviços (localização da biblioteca e/ou horas de acesso); e mensagens promocionais bem sucedidas, dirigidas, aos clientes reais e aos potenciais (sítios na Internet e correio directo para os usuários registrados).
- **Ferramentas de satisfação de cliente** – A fim de reter clientes e aumentar o uso, os varejistas e os bibliotecários devem satisfazer as necessidades e vontades dos clientes na maioria das transacções.
- **Comportamento no acto da compra** – O varejo e os clientes de bibliotecas compartilham também o comportamento de compra:
  1. Os nossos consumidores procuram realizar os seus objectivos com menos tempo e esforço e com a maior conveniência possível
  2. O aumento na afluência de clientes gera compras dentro da loja de varejo e o uso dos materiais e serviços dentro da biblioteca.

---

<sup>40</sup> Tradução nossa!

A autora acredita que estas características compartilhadas são razões suficientes para que as bibliotecas utilizem os princípios de varejo e reestruturem e remodelem sua estrutura a fim de atender às necessidades dos utentes.

Analizamos, a princípio, as semelhanças entre bibliotecas e supermercados, mas, se observarmos as diferenças, aí sim, poderemos entender o que faz com que os supermercados estejam bem à frente das bibliotecas, em seus sistemas de informação, o que parece paradoxal, uma vez que as bibliotecas são administradas por profissionais da informação.

Os sistemas de automação em bibliotecas propiciam eficazmente seu funcionamento, mas, efectivamente, não são aplicados para conhecer os utentes e muito menos para estruturar os serviços e produtos da biblioteca. Usaremos alguns exemplos para fazer alguns questionamentos, tais como:

- O que é feito com os dados obtidos, se apurássemos, por exemplo, qual a obra mais consultada na biblioteca?
- Quantos exemplares existem na biblioteca dessa obra?
- Quantos utentes utilizaram esta obra?
- Quantos estão na lista de espera, aguardando o retorno desta mesma obra, para poderem se beneficiar do empréstimo?
- Quantos docentes utilizam, em sua bibliografia básica, esta obra?
- Quantos discentes estão matriculados nestas disciplinas, sendo, portanto, utentes potenciais desta obra?
- Qual o ciclo de vida de uma obra muito consultada?
- Qual a média anual de empréstimo por obra?
- Qual é o utente que mais utiliza a biblioteca?
- Qual é o utente que mais multas paga na biblioteca?
- Quais são os utentes potenciais e que nunca utilizaram os serviços da biblioteca?
- Quais os livros que foram baixados? E o porquê da baixa?
- Quanto tempo cada utente leva para efectivar o empréstimo? E para devolver um livro?



Com os sistemas de automação nas bibliotecas, o levantamento destes dados são obtidos com um simples comando, mostrando resultados em forma de relatórios. Estas informações, quando muito, são lançadas nos relatórios anuais da biblioteca. O facto de a biblioteca conhecer qual a obra mais consultada fez com que houvesse uma acção concreta de aquisição de novos exemplares, por exemplo? Conhecer o número de utentes na lista de espera (ou reserva) de uma obra, já não é dado suficiente para, ou comprar novos exemplares ou reduzir o tempo de empréstimo por obra? O utente, que mais utilizou o serviço de empréstimo ou os serviços da biblioteca, ganhou algum prémio de incentivo? E aquele que mais multa pagou, foi questionado sobre o motivo de tantos atrasos? E aquele que nunca usou a biblioteca, será porque nele não há nada que interesse a ele? Nunca lhe foi enviado um e-mail, mostrando os serviços da biblioteca?

Agora, imaginemos que a um cliente no supermercado, ao passar no caixa, lhe é perguntado: “houve algum produto, que procurou e não conseguiu achar?” imediatamente este dado é anotado e passado através de computador para a central de atendimento, que processa, analisa e providencia a aquisição deste produto.

Dentro da estrutura organizacional dos supermercados, voltada para a excelência dos serviços, existe um forte canal de comunicação entre os clientes, onde as reclamações vindas a partir de suas insatisfações, são vistas pelos supermercados como uma “declaração de expectativa não satisfeita”, e são utilizadas como ferramenta primeira na elaboração de programas de *marketing*, a fim de melhorar o atendimento.

A comunicação de utentes em bibliotecas, começou a desenvolver-se na década de 70, através dos programas de orientação de utentes, embora o enfoque fosse apenas dado aos produtos, através da apresentação do acervo; hoje, o que é focado é o cliente. Entretanto, Vogt (2004) lembra que:

Concentrar-se apenas no cliente seria uma visão muito estreita. Orientação a clientes é um conceito amplo, que integra pontos fundamentais para o sucesso – usuário, funcionário, produto, que estão em estreito contacto. Orientação otimizada a clientes exige, além do foco no usuário, uma apresentação otimizada dos produtos.

Embora esta orientação a utentes não seja apresentada de forma individualizada, o conceito segmentado de *marketing*, apresentado por muitos

estudiosos da área, faz referência, directa e individualmente, a todo tipo de cliente. Os estudos de utentes realizados nas bibliotecas não conseguem individualizá-los, sendo esta a ferramenta necessária para diferenciá-los.

A orientação a clientes em bibliotecas, dentro deste enfoque, compreende acções concretas voltadas para implantação de programas de qualidade do serviço. Conforme Pinheiro e Costa (1998):

É impossível pensar Biblioteca Universitária hoje, sem que se considere o cliente satisfeito com qualidade. Isto é o maior desafio que ela terá que enfrentar para o seu reconhecimento, sua credibilidade e participação efectiva dentro do contexto universitário.

Para que um sistema de gestão da qualidade seja implementado em um ambiente de bibliotecas, de maneira a obter melhores resultados, é necessário que estas bibliotecas estejam atentas às expectativas de seus utentes, garantindo a qualidade nos produtos e serviços que oferecem, bem como nos procedimentos internos executados.

Melhorar e propor novos serviços em bibliotecas perpassa por muitas questões, entre elas a de pessoal; um dos grandes problemas enfrentados hoje, principalmente em bibliotecas de instituições públicas, é a falta de motivação, gerada por salários, pela não realização pessoal, por falhas no relacionamento interpessoal e nos benefícios e reconhecimento. Considerando que todos os serviços em bibliotecas são voltados ao público, é necessária e indiscutível uma equipa coesa onde todos entendam a filosofia e a missão da biblioteca e sintam-se elementos importantes para o funcionamento da mesma. De que vale dispor de modernas TIC se a equipa não consegue mudar seu posicionamento frente aos utentes da biblioteca?

A proposta de implementação de um serviço de qualidade e optimização dos produtos da biblioteca, estará condicionada a algumas acções concretas. Com base no trabalho de Vogt (2004), apresentaremos abaixo estas questões:

- **Programa de motivação de pessoal de biblioteca** – primeiro passo para a excelência dos serviços, equipa motivada rende mais, é mais criativa. Procurar

identificar valores e aptidões individuais, valorizando potencialidades, dando responsabilidades e liberdade para criar coisas novas

- **Programa de excelência no atendimento ao utente** – objectivando criar uma equipa coesa, produtiva e altamente motivada. Os gestores centralizadores correm um grande risco de desmotivar sua equipa: é fundamental delegar responsabilidades, pois com isso, a equipa vai se sentir segura, importante e motivada. Sem funcionários satisfeitos, não há utentes satisfeitos.
- **Criar um canal de comunicação interna**, onde toda equipa tem conhecimento de tomada de decisões por parte da administração da biblioteca, uma vez que nem todo conhecimento ou responsabilidade se assenta no topo, através de reuniões, murais, jornal interno e a própria *intranet*.
- **Rotação de pessoas por sectores** - propiciar a compreensão do contexto global da biblioteca, capacitando todo o quadro de pessoal nos diversos sectores e serviços oferecidos pela biblioteca e descobrir, entre os funcionários, aqueles que se identificam melhor com o público
- **Tornar pública a política de prestação de serviços da biblioteca**: deixar claro ao público que se almeja a excelência no atendimento voltado aos utentes, apresentando uma proposta realista e sem promessa de excessos, mas mostrando que cada utente individualmente é importante e transmitindo a sensação que ele é significativo.
- **Criar um canal formal de reclamação** – considerando que reclamações são oportunidades, otimizar um feedback capaz de pontuar insatisfações dos utentes, identificando quais problemas realmente existem e quais são os pontos fracos da biblioteca, através da criação de serviços de atendimento ao cliente – SAC ou criando *fórum* de discussão, utilizando a Internet.
- **Implementar um serviço de *marketing*** A biblioteca deve comunicar-se com seu público de maneira eficaz, suficiente, impactante e persuasiva, obedecendo a um planeamento coerente com os objectivos da instituição e utilizando as estratégias de comunicação mais adequadas.

A aceitação destas técnicas de varejo, assim como a aplicação de técnicas de *marketing* de relacionamento, poderá trazer benefícios imensuráveis aos serviços de bibliotecas, tornando-as muitas mais acessíveis e representativas na vida de seus utentes. Se as bibliotecas adoptassem os padrões utilizados nos supermercados, poderiam obter resultados muito mais precisos. As informações poderiam alterar estruturas, reduzir incertezas e agregar valores.

## 7 CONCLUSÕES

A ideia que originou a pesquisa em pauta foi baseada no pressuposto que tínhamos, de que existem inúmeras dificuldades encontradas por utentes de bibliotecas em relação a compreensão do sistema de representação do conhecimento, adoptado nos sistemas de recuperação da informação. Esta análise foi feita de forma comparativa, aonde tivemos oportunidade de verificar que utentes de diferentes bibliotecas manifestavam as mesmas dificuldades.

Devido às semelhanças identificadas entre biblioteca e supermercado, apresentadas ao longo da pesquisa, utilizámos a estrutura organizacional dos supermercados como forma de avaliar, através de uma comparação, os sistemas de informação e representação adoptadas nas duas instituições. Ao identificar as semelhanças, encontrámos também enormes diferenças na forma de representação e utilização de seus sistemas de informação, gerando, em ambas, resultados bem diferentes.

Visando apresentar algumas reflexões conclusivas recolhidas ao longo desta pesquisa, entendemos ser importante retomar aos nossos questionamentos referidos na introdução, tecendo comentários acerca de cada um deles

1. Os utentes de bibliotecas compreendem os signos utilizados nas representações dos documentos, adoptados nestas unidades de documentação?

Podemos constatar, que existe por parte dos utentes de bibliotecas, uma grande dificuldade de compreensão do sistema de representação adoptado. Muitos deles não conseguem sequer associar que a organização nas estantes segue

uma divisão de assuntos. Outros acreditam que os números das cotas dos livros são um simples controlo interno, utilizado pela biblioteca.

2. Quais os motivos ou razões que contribuem para que as bibliotecas sejam sub-utilizadas pelos seus utentes?

Podemos citar como factores: a falta de compreensão da representação temática utilizada; a inexistência de um trabalho efectivo por parte da biblioteca de forma a oferecer produtos e serviços que despertem interesse nos utentes; modelo organizacional pouco acessível; falta de campanhas motivacionais junto à comunidade à qual a biblioteca presta serviço; falta de *layout* adequado nas bibliotecas que atenda às necessidades dos utentes; inexistência de estudos de utentes que possam identificar o perfil de utilizadores de bibliotecas; ausência de programas intensivos de formação de utentes, direccionados para a compreensão da estrutura organizacional das bibliotecas, no aspecto da representação utilizada; enfim, o treino para torná-los independentes dentro das bibliotecas, entre outros.

3. Os utentes de bibliotecas seguem os caminhos que lhe são indicados para a busca e a recuperação da informação, ou eles constroem seu próprio caminho?

Existe por parte dos utentes uma acomodação em relação ao “saber” usar os recursos da biblioteca; concretamente, o que acontece com a grande maioria dos utentes é que eles “decoram” a localização dos livros nas estantes, ou da sua área de interesse. Um outro facto constatado é que os utentes dão preferência a utilizar o recurso de ajuda aos funcionários da biblioteca. Os utentes que conseguem acompanhar o raciocínio da lógica organizacional da biblioteca, obtêm uma boa *performance* no manuseio, na busca, e na localização da informação desejada. Outro factor interessante observado foi que, os utentes que manifestaram compreender a lógica utilizada nas bibliotecas, conseguiram por observação pessoal; em nenhum caso, foi exteriorizado que esta habilidade

foi adquirida através de programas de formação de utentes oferecidos pelas bibliotecas.

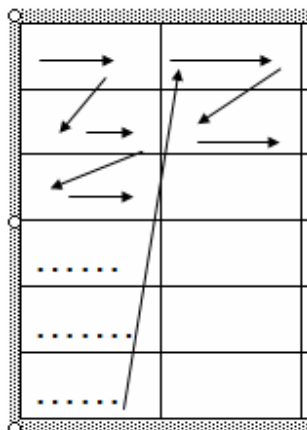
4. As formações de utentes oferecidas nas bibliotecas facilitam a sua comunidade, a compreensão dos processos de representação utilizados nas bibliotecas?

As formações de utentes nos modelos utilizados nas bibliotecas, concretamente e efectivamente, não capacita seus utilizadores quanto ao manuseio e uso de produtos e serviços. Faltam-lhes informações utilitárias que os façam perceber a lógica utilizada nas bibliotecas, no processo de representação do conhecimento, informações essas que, ao bibliotecário, são corriqueiras, mas, ao utilizador que não as possui fazem muita falta no processo de compreensão da estrutura.

Não levantamos a bandeira de que os utentes de bibliotecas precisam conhecer os complexos códigos de classificação e catalogação, mas que possam pelo menos entender que os números, que compõem as cotas dos livros, nada mais são que a representação do assunto da obra; ou que, os livros estão dispostos nas estantes obedecendo duas lógicas crescentes, uma de números, do menor para o maior; e a outra, que é a ordem alfabética do nome do autor. Estes dois detalhes, que parecem tão insignificantes, fazem uma enorme diferença quando se tenta localizar um livro. O conhecimento desta lógica facilita o processo de localização dos livros nas estantes.

Um outro pequeno grande detalhe que o utente desconhece, é que as estantes são organizadas por blocos, e dentro de cada bloco, as prateleiras são organizadas em formato de Z, conforme ilustrado abaixo. A tendência dos utentes, é procurar os livros por prateleira. A falta de conhecimentos destes pequenos detalhes dificulta o processo de localização das obras.

FIGURA 29 - Lógica utilizada na organização dos livros nas estantes



Os programas de utentes necessitam ser reformulados, para que possam dar respostas concretas, tirando dúvidas reais de seus utilizadores.

Acreditamos que a eficácia das bibliotecas depende, exclusivamente, de acções concretas voltadas para a satisfação dos utentes, onde esses possam ser ouvidos, entendidos, e que possam manifestar suas insatisfações, diante das dificuldades encontradas. Que possam ter voz activa e que suas reclamações sejam vistas como oportunidades. Que as bibliotecas deixem de ser organizadas, seguindo padrões rigidamente estabelecidos, que elas reflectam os anseios da comunidade à qual prestam serviços.

De que adianta complexos e arrojados sistemas de representação se eles na prática não facilitam o acesso, e se não são funcionais na visão do utilizador? As práticas de varejo apresentadas nesta pesquisa e tão bem empregadas pelos supermercados, como forma de satisfação de clientes, que sejam vistas e aplicadas como viabilidades no processo de remodelação de serviços de bibliotecas, como fórmula para solucionar o problema da subutilização das mesmas.

Que esta pesquisa possa servir de incentivo a que novos trabalhos sejam direccionados para estudos que busquem soluções mais eficazes para a forma de representação temática e acesso das informações nas bibliotecas.

## 8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVARENGA, Lídia. Representação do conhecimento na perspectiva da ciência da informação em tempo e espaço digitais. **Enc.BIBLI. R. electrónica de Bibl. Ci. Inform.**, Florianópolis, n.15, 1º semestre 2003. Disponível em: [http://www.encontros-bibli.ufsc.br/Edicao\\_15/alvarenga\\_representacao.pdf](http://www.encontros-bibli.ufsc.br/Edicao_15/alvarenga_representacao.pdf) Acesso em: 08 mar. 2006

ANALICE. **Sinalização em supermercados.** Disponível em: [http://www.signdesign.com.br/conteudo/conteudo\\_dicas.html](http://www.signdesign.com.br/conteudo/conteudo_dicas.html) Acesso em: 10 ago. 2006.

ANDIA FILHO, Luiz; LEPSCH, Sérgio Luiz. Comunicação de marketing em redes de pequenos supermercados: um estudo de caso na associação regional de supermercados do interior do estado de São Paulo. **REA. Revista Electrónica de Administração**, São Paulo, v.3, n.1, jan./jun. 2004. Disponível em: [http://www.facef.br/rea/edicao04/ed04\\_art05.pdf](http://www.facef.br/rea/edicao04/ed04_art05.pdf) Acesso em 07 mar. 2006.

ARAÚJO, Osinaldo. **Composto de distribuição “Praça”.** Disponível em: <http://www.dearaujo.ecn.br/cgi-bin/asp/distribuicao.asp> Acesso em: 08 ago. 2006.

ARAÚJO, Walkiria Toledo de. Uso da informação audiovisual em bibliotecas: dados de pesquisas. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.2, n.1, 1992. Disponível em: <http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/IS219204.htm> Acesso em: 22 maio 2006.

AZEVEDO NETTO, Carlos Xavier de. SIGNO, SINAL, INFORMAÇÃO: as relações de construção e transferência de significados. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.15, n.2, 2005. Disponível em: <http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/IS1220204.htm> Acesso em 07 fev 2006.

BENTES PINTO, V. ; MEUNIER, J.\_G. **Les images visuelles** : un regard sur leur représentation indexale. Montreal. (Rapport. Estage Post-Doctoral -LANCI). 2006.

BEZERRA, Fabíola Maria Pereira; COSTA, Rosane Maria Costa. Inovação e criatividade no treinamento de usuários da Biblioteca de Ciências e Tecnologia da Universidade Federal do Ceará. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10, Fortaleza, 1998. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufc.br/> na seção “O que pensam os bibliotecários”.

BRESSAN, Flávio. O método do estudo de caso. Administração On Line. v.1, n.1, jan./ma. 2000. Disponível em: [http://www.fecap.br/adm\\_online/art11/flavio.htm](http://www.fecap.br/adm_online/art11/flavio.htm). Acesso em: 18 fev. 2006.

BUFREM, Leilah Santiago; SILVA, Helena de Fátima Nunes; BREDÁ, Sônia Maria Contribuições teóricas para uma revisão dos princípios e práticas da representação do conhecimento. **EDT – Educação Temática Digital**, v.7, n. 1, 2005. Disponível em:



<http://143.106.58.55/revista/viewarticle.php?id=62&layout=abstract> Acesso em: 13 mar. 2006

CAMPOS, Maria Luiza Almeida. Perspectivas para o estudo da área de representação da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.25, n. 2, 1995. Disponível em: <http://www.ibict.br/cionline/viewarticle.php?id=482&layout=abstract> Acesso em 10 mar 2006.

CAMPOS, Maria Luiza Almeida; GOMES, Hagar Espanha. Organização de domínio de conhecimento e os princípios rangenathianos. **Perspectivas em Ciências da Informação**, Belo Horizonte, v.8, n.2, p. 150-163, jul./dez. 2003. Disponível em: <http://www.eci.ufmg.br/pcionline/viewarticle.php?id=140&layout=abstract> Acesso em 31 jul.2006

CAGNOLI, Roberto. Evaluation de la biblioteca universitária: aspectos básicos a considerar em el processo de examinar la eficiencia de la biblioteca. Palermo, 2002. Disponível em: <http://www.amicus.udesa.edu.ar/evaluacion.html>. Acesso em: 31 de Maio de 2006.

CAMPOS, Maria Luiza Almeida. Perspectivas para o estudo da área de representação da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.25, n. 2, 1996. Disponível em: <http://www.ibict.br/cionline/viewarticle.php?id=482&layout=abstract> Acesso em: 31 jul 2006.

CARVALHO, Álvaro Velloso de. Comerciantes maquiavélicos e outras figuras mitológicas. **Indivíduo**, n. 89, nov. 2001. Disponível em: <http://www.oindivíduo.com/alvaro/alvaro89.htm> Acesso em: 17 abr. 2006.

CAVALCANTE, Lidia Eugenia. **Educação e aprendizagem contínua em unidades de informação**. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10, Fortaleza, 1998. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufc.br/> na seção "O que pensam os bibliotecários".

CESARINO, Rodrigo Coltelli; CAIXETA FILHO, José Vicente. Alocação dos produtos nas gôndolas dos supermercados: um estudo de caso. **Gestão & Produção**, São Carlos, v.9, n.1, apr. 2002. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-530X2002000100005](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2002000100005) Acesso em: 21 abr 2006.

DAHLBERG, Ingetraut. **Teoria da classificação, ontem e hoje**. In: CONFERÊNCIA BRASILEIRA DE CLASSIFICAÇÃO BIBLIOGRÁFICA, Rio de Janeiro, 1972. Disponível em: [http://www.conexaorio.com/bit/dahlbergteoria/dahlberg\\_teoriam.htm](http://www.conexaorio.com/bit/dahlbergteoria/dahlberg_teoriam.htm) Acesso em: 28 out 2005.

DIAS, Cláudia Augusto. Terminologia: conceitos e aplicações. **Ciência da Informação**, Brasília, v.29, n.1, p. 90-92, jan./fev. 2000. Disponível em:

<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=308&layout=abstract> Acesso em: 01 abr 2006.

DID, Simone Faury; OLIVEIRA, Verónica Pereira de; soares, Marcia Ferreira. **Um novo modelo de negócio para bibliotecas universitárias**. 2003. Projecto final apresentado como requisito para obtenção do grau de Especialista em Gestão do Conhecimento e Inteligência Artificial. Rio de Janeiro: COOPE/UFRJ, 2003. 49p. Disponível em: [http://portal.crie.coppe.ufrj.br/portal/data/documents/storedDocuments/%7B93787CAE-E94C-45C7-992B-9403F6F40836%7D/%7B5D57E44F-A12D-4E46-9AEA-43574DB7404E%7D/RJ6\\_Projeto11.pdf](http://portal.crie.coppe.ufrj.br/portal/data/documents/storedDocuments/%7B93787CAE-E94C-45C7-992B-9403F6F40836%7D/%7B5D57E44F-A12D-4E46-9AEA-43574DB7404E%7D/RJ6_Projeto11.pdf) Acesso em: 25 maio de 2005.

DOMINGUES, Osmar; MARTINS, Gilberto de Andrade. **O gerenciamento de categorias no varejo**: um estudo de caso da COOP – cooperativa de consumo. In: S E M E A D – SEMINÁRIO EM ADMINISTRAÇÃO FEA-USP, 7, São Paulo, 2005. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/Semead/7semead/paginas/artigos%20recebidos/Varejo/VAR14 - O Gerenciamento de Categorias no Varejo.PDF> Acesso em 10 ago. 2006.

ECO, Umberto. **From Internet to Gutenberg**. The Italian for Advanced Studies in America, 1996. Disponível em: <http://www.inf.ufsc.br/~jbosco/InternetPort.html> Acesso em: 30 mar 2006.

FEUP. Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto. Serviço de Documentação e Informação. **Arquivo**. Porto, 2005a Disponível em: [http://hera.fe.up.pt:8991/V/75I4YXIXCMTLAVA5JYE185VNNFBDPETHDYNYYT1VRLTIRBJCM77-14562?func=file&file\\_name=0002000000010001](http://hera.fe.up.pt:8991/V/75I4YXIXCMTLAVA5JYE185VNNFBDPETHDYNYYT1VRLTIRBJCM77-14562?func=file&file_name=0002000000010001) Acesso em: 16 ago.2006.

FEUP. Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto. Serviço de Documentação e Informação. **FEUPedições**. Porto, 2005b Disponível em: [http://hera.fe.up.pt:8991/V/75I4YXIXCMTLAVA5JYE185VNNFBDPETHDYNYYT1VRLTIRBJCM77-14663?func=file&file\\_name=0004000000010001](http://hera.fe.up.pt:8991/V/75I4YXIXCMTLAVA5JYE185VNNFBDPETHDYNYYT1VRLTIRBJCM77-14663?func=file&file_name=0004000000010001) Acesso em: 16 ago. 2006.

FEUP – Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto. Biblioteca. **Informações**: visita guiada a biblioteca. Porto, 2003. Disponível em: <http://biblioteca.fe.up.pt/default.asp?page=005003009&lang=por> Acesso em: 11 junho 2006.

FEUP – Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto. Biblioteca. **Relatório de actividades 1998** Porto, 1999. Disponível em: [https://www.fe.up.pt/si/conteudos\\_service.conteudos\\_cont?pct\\_id=4875&pv\\_cod=175mnDaap9ay](https://www.fe.up.pt/si/conteudos_service.conteudos_cont?pct_id=4875&pv_cod=175mnDaap9ay) Acesso 30 maio 2006.

FEUP – Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto. Biblioteca. **Relatório de actividades 1999** Porto, 2000. Disponível em: [https://www.fe.up.pt/si/conteudos\\_service.conteudos\\_cont?pct\\_id=4876&pv\\_cod=11avxGilFlo6](https://www.fe.up.pt/si/conteudos_service.conteudos_cont?pct_id=4876&pv_cod=11avxGilFlo6) Acesso 30 maio 2006.

FEUP – Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto. Biblioteca. **Relatório de**

**actividades 2000.** Porto, 2001. Disponível em: [https://www.fe.up.pt/si/conteudos\\_service.conteudos\\_cont?pct\\_id=4877&pv\\_cod=115mnDaap9ay](https://www.fe.up.pt/si/conteudos_service.conteudos_cont?pct_id=4877&pv_cod=115mnDaap9ay) Acesso 30 maio 2006.

FEUP – Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto. Biblioteca. **Relatório de actividades 2001.** Porto, 2002. Disponível em: [https://www.fe.up.pt/si/conteudos\\_service.conteudos\\_cont?pct\\_id=4878&pv\\_cod=58avxGilFlo6](https://www.fe.up.pt/si/conteudos_service.conteudos_cont?pct_id=4878&pv_cod=58avxGilFlo6) Acesso em: 30 maio 2006.

FEUP. Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto. Serviço de Documentação e Informação. **Missão da Biblioteca da FEUP.** Porto, 2005c. Disponível em: [http://hera.fe.up.pt:8991/V/75I4YXIXCMTLAVA5JYE185VNNFBDPETHDYNYYT1VRLTIRBJCM77-14052?func=file&file\\_name=0001000100020001](http://hera.fe.up.pt:8991/V/75I4YXIXCMTLAVA5JYE185VNNFBDPETHDYNYYT1VRLTIRBJCM77-14052?func=file&file_name=0001000100020001) Acesso em 16 ago. 2006.

FEUP. Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto. Serviço de Documentação e Informação. **Museu.** Porto, 2005d. Disponível em: [http://hera.fe.up.pt:8991/V/75I4YXIXCMTLAVA5JYE185VNNFBDPETHDYNYYT1VRLTIRBJCM77-14114?func=file&file\\_name=0003000000010001](http://hera.fe.up.pt:8991/V/75I4YXIXCMTLAVA5JYE185VNNFBDPETHDYNYYT1VRLTIRBJCM77-14114?func=file&file_name=0003000000010001) Acesso em: 16 ago. 2006.

FIJITA, Mariângela Spotti Lopes. A identificação de conceitos no processo de análise de assunto para indexação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 1, p. 60-90, jul./dez. 2003. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/archive/00003723/02/Fujita.pdf> Acesso em: 23 fev 2006.

FLUP – Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Serviços de Documentação e Informação. Arquivo Central. **Apresentação.** Disponível em: [http://sdi.letras.up.pt/default.aspx?pg=arquivo\\_central.ascx&m=10](http://sdi.letras.up.pt/default.aspx?pg=arquivo_central.ascx&m=10) Acesso em: 14 ago 2006a.

FLUP – Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Serviços de Documentação e Informação. Biblioteca da FLUP. **Apresentação.** Disponível em: [http://www.letras.up.pt/sdi/por/sdi\\_bc01.htm](http://www.letras.up.pt/sdi/por/sdi_bc01.htm) Acesso em: 14 ago. 2006b.

FLUP – Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Serviços de Documentação e Informação. Biblioteca da FLUP. Informação técnica 2005a. **Identificação das colecções, arrumação e localização das obras na Biblioteca da FLUPda Flup (actualização).** Disponível em: [http://sdi.letras.up.pt/default.aspx?pg=inf\\_tecnica01.ascx&m=8&s=19&id=1](http://sdi.letras.up.pt/default.aspx?pg=inf_tecnica01.ascx&m=8&s=19&id=1) Acesso em 25 maio 2006.

FLUP – Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Serviços de Documentação e Informação. Biblioteca da FLUP. **Instalações.** Disponível em: [http://www.letras.up.pt/por/servicos/sdi\\_inst.htm](http://www.letras.up.pt/por/servicos/sdi_inst.htm) Acesso em: 13 jun 2006c.

FLUP – Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Serviços de Documentação e Informação. Biblioteca da FLUP. **Regulamento.** Porto, 2003. 8f.

FLUP – Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Serviços de Documentação e

Informação. Biblioteca da FLUP. **Relatório de Actividades 2004**. Porto, 2005b. 81p.

FLUP – Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Serviços de Documentação e Informação. Biblioteca da FLUP. Serviço de Apoio ao Estudante Deficiente da UP. **Apresentação**. Porto, 2005c. Disponível em: <http://sdi.letras.up.pt/default.aspx?pg=saedup.ascx&m=11> Acesso em 15 ago. 2006.

FLUP – Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Serviços de Documentação e Informação. Serviço de Cartografia e de Comunicação Gráfica. **Apresentação**. Porto, 2005d. Disponível em: <http://www.letras.up.pt/gc/em%20português/apresentação.htm> Acesso em: 18 ago. 2006.

FONTENELLE, Maria de Fátima Silva. **Necessidade de informação dos professores universitários**. 1997. 126f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa 1997. (Recebido por e-mail).

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. A leitura documentaria na perspectiva de suas variáveis: leitor-texto-contexto. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, v.5, n.4, ago. 2004. Disponível em: [http://dici.ibict.br/archive/00000350/01/A\\_leitura\\_document%C3%A1ria\\_na\\_perspectiva\\_de\\_suas\\_vari%C3%A1veis.pdf](http://dici.ibict.br/archive/00000350/01/A_leitura_document%C3%A1ria_na_perspectiva_de_suas_vari%C3%A1veis.pdf) Acesso em: 13 mar. 2006.

GIGANTE, Maristela Cid. Os sistemas de classificação bibliográfica como interface biblioteca/usuário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, 1995. Disponível em: <http://www.ibict.br/cionline/viewarticle.php?id=477&layout=abstract> Acesso em 15 junho 2006.

Gil, António Carlos. **Como elaborar projectos de pesquisa**. São Paulo; Atlas, 1991.

Gil, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999. 206p.

GHIGLIONE, Rodolphe; MATALON, Benjamim. **O inquérito: teoria e prática**. Oeiras: Celta Editora, 1993. 370p.

GOMES, Hagar Espanha. **Classificação, tesauro e terminologia: fundamentos comuns**. Rio de Janeiro: UNIRIO, 1996. Disponível em: <http://www.conexaorio.com/bit/tertulia/tertulia.htm> Acesso em: 13 mar 2006.

GOMES, Henriette Ferreira. O ambiente informacional e suas tecnologias na construção dos sentidos e significados. **Ciência da Informação**, Brasília, v.29, n.1, p. 61-70, jan./fev. 2000. Disponível em: <http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=305&layout=abstract> Acesso em: 09 mar 2006.

GONÇALVES, Lóren Pinto Ferreira. **Mineração de dados em supermercados: o caso do supermercado "tal"**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1999. 36p. Disponível em: [http://professores.ea.ufrgs.br/hfreitas/orientacoes/arquivos/proposta\\_goncalves.pdf](http://professores.ea.ufrgs.br/hfreitas/orientacoes/arquivos/proposta_goncalves.pdf) Acesso em: 19 mar 2006.

GREGÓRIO, Deise de Araújo. **Teses e dissertações em saúde pública e portaria do Ministério da Saúde: estudos de uma década sob a óptica do DECS**. 2002. 136f. Dissertação (Mestrado) – Fundação Osvaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública, 2002. Disponível em: [http://portalteses.cict.fiocruz.br/transf.php?script=thes\\_chap&id=00011703&lng=pt&nrm=iso](http://portalteses.cict.fiocruz.br/transf.php?script=thes_chap&id=00011703&lng=pt&nrm=iso) Acesso em 31 jul. 2006.

GUARISSE, Elisangela; WENDLER, Janaina; LIZ, Maurício Rafael de *et al.* **Codificação utilizada nas bibliotecas**. Curitiba: Fundação de Estudos Sociais do Paraná, 2005. Disponível em: <http://www.fesprr.br/~erico/x%202005%20%20X%20%20bim%20%20%20ADM/Trabalhos%20305/Codifica%E7%E3o%20de%20Bibliotecas.doc> Acesso em 21 jul. 2006.

HAUENSTEIN, Deisi Maria; SANTINI, Luciane; KUSE, Mara. **Sinalização**. Disponível em: <http://campus.fortunecity.com/mcat/102/sinaliza.htm> Acesso em: 01 jun. 2006.

HILÁRIO, Wagner. Comunicação visual: o ponto forte da reforma da loja. **SUPERHIPER**, fev. 2006. Disponível em: [http://www.abrasnet.com.br/super/fevereiro\\_2006\\_capa.asp](http://www.abrasnet.com.br/super/fevereiro_2006_capa.asp) Acesso em: 10 ago. 2006.

IFLA – International Federation of Library Associations and Institutions / UNESCO – Organização das Acções Unidas para a Educação, a Ciência, e a Cultura. **Manifesto da IFLA/UNESCO Sobre Bibliotecas Públicas 1994**. Disponível em: <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm> Acesso em: 02 Junho 2006.

JESUS, Jerocir Botelho Marques de. **Tesouro: um instrumento de representação da informação em sistemas de recuperação da informação**. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, Recife, 2002. Disponível em: [http://www.ndc.uff.br/textos/jerocir\\_tesouros.pdf](http://www.ndc.uff.br/textos/jerocir_tesouros.pdf) Acesso em: 03 mar. 2006.

KAULA, Prithi N. **Repensado os conceitos no estudo da classificação**. Disponível em: <http://www.conexaorio.com/bit/kaula/index.htm> Acesso em 28 out 2005. (Do original em inglês: Rethinking on the concepts in the study of classification, publicado em Herald of Library Science, vol. 23, n. 2, Jan./Apr. 1984, p. 30-44 - direitos de tradução e divulgação cedidos pelos editores de Herald of Library Science.).

KOONTZ, Christie. Retail interior layout for libraries. **Marketing Library Service**, v.19, n.1, jan./feb. 2005. Disponível em: <http://www.infotoday.com/MLS/jan05/Koontz.shtml> Acesso em: 24 abr 2006.

LARA, Marilda Lopes Ginez de. O Unicórnio (o Rinoceronte, o Ornitorrinco...), a Análise Documentária e a Linguagem documentaria. The Unicorny (the Rhinoceros, the Ornithorhynchus ...), the Documentary Analysis and the Documentary Language. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, v.6, n.6, dez. 2001. Disponível em: [http://www.dgz.org.br/dez01/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/dez01/Art_03.htm) Acesso em 02 mar. 2006.

LIMA, Vânia Maria Alves. **A função da terminologia na representação documentaria**. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO, 5, Belo Horizonte, 2003. Disponível em: [http://www.usp.br/sibi/boletim\\_inter/vol\\_8\\_num\\_6/v\\_enancib.htm](http://www.usp.br/sibi/boletim_inter/vol_8_num_6/v_enancib.htm) Acesso em: 25 fev 2006.

LIMA, Vânia Maria Alves. **Terminologia, comunicação e representação documentaria**. 1998. 118f. Dissertação (Mestrado em Ciências) – Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 1998. Disponível em: [http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-11052004-122839/publico/Term\\_Comum\\_Repres\\_Documentaria.pdf](http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-11052004-122839/publico/Term_Comum_Repres_Documentaria.pdf) Acesso em: 02 fev 2006.

LONGO, Rose Mary Juliano; VERGUEIRO, Waldomiro. Gestão de qualidade em serviços de informação do sector público: características e dificuldades para sua implantação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.1, n.1, p. 39-59, jul/dez. 2003. Disponível em: <http://server01.bc.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=8> Acesso em 02 maio 2006.

LUKIANOCENKO, Marlucy. Pesquisa exclusiva mostra hábitos de compra no varejo. **SUPERHIPER**, mar. 2003. Disponível em: [http://www.abrasnet.com.br/super/marco\\_2003\\_capa.asp](http://www.abrasnet.com.br/super/marco_2003_capa.asp) Acesso em 07 ago. 2006.

MARLI, Hugo. Dos fundamentos da significação à produção do sentido. **Perspectivas em Ciências da Informação**., Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 93-109, jan./jun. 1996. Disponível em: <http://www.eci.ufmg.br/pcionline/viewarticle.php?id=11&layout=abstract> Acesso em 18 abr 2006.

MENDONÇA, Joseane. **Reestruturação produtiva no comércio: o sector de supermercados na década de 90**. Bahia. SEI – Superintendência de Estudos Económicos e Sociais da Bahia. (Série Estudos e Pesquisas, n. 57). 2001. Disponível em: [http://www.sei.ba.gov.br/publicacoes/publicacoes\\_sei/bahia\\_analise/sep/pdf/sep\\_57/pag\\_141.pdf](http://www.sei.ba.gov.br/publicacoes/publicacoes_sei/bahia_analise/sep/pdf/sep_57/pag_141.pdf) Acesso em 25 mar. 2006.

MENEZES, Disirê. **Marketing de varejo**. Londrina : Instituto Brasileiro de Estudos e Pesquisa Socio-económicos/Departamento de Pós-Graduação, 2004. 29p. Disponível em: [http://www.salesianolins.br/~notas/apostilas/Pos\\_Graduacao/Gestao%20Empresarial%20Marketing%20RH%20Marketing%20Varejo/DESIRE.MENEZES.Apostila%20de%20MKT.Varejo.\(18.05\).doc](http://www.salesianolins.br/~notas/apostilas/Pos_Graduacao/Gestao%20Empresarial%20Marketing%20RH%20Marketing%20Varejo/DESIRE.MENEZES.Apostila%20de%20MKT.Varejo.(18.05).doc) Acesso em 01 ago. 2006.



MEUNIER, Jean-Guy., **La représentation en sciences cognitives**. In: COMPENDIUM DE RECHERCHE ET D'ESSAIS, septembre 2000.

MINCIOTTI, Sílvio Augusto; KIYOHARA, Jefferson Hiroyoshi. Atenção total ao cliente: "Comité de clientes" do SÉ Supermercados. In: S E M E A D – SEMINÁRIO EM ADMINISTRAÇÃO – FEA/USP, 4, São Paulo, 1999. Disponível em: [http://www.ead.fea.usp.br/Semead/4semead/artigos/Marketing/Minciotti\\_e\\_Kiyohara.pdf](http://www.ead.fea.usp.br/Semead/4semead/artigos/Marketing/Minciotti_e_Kiyohara.pdf) Acesso em 12 ago. 2006.

MONTI, Roberto. Parabéns!...o cliente reclamou. **JFService**, Juiz de Fora, MG, mar. 2001. Secção Negócios. Disponível em: <http://www.jfservice.com.br/arquivo/negocios/dicas/2000/07/04-reclamacao/> Acesso em: 19 mar. 2006.

MONTI, Roberto. Pesquise seu cliente. **Acessa.com mais comunicação**, Juiz de Fora. <http://www.acessa.com/arquivo/negocios/dicas/2000/09/28-Monti/> Acesso em 22 ago. 2006.

MORAES, Alice Ferry de; AECELLO; Etelvina Nunes. O conhecimento e sua representação: knowledge and its representation. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.10, n.2, 2000. Disponível em: <http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/328> Acesso em 31 jul, 2006.

MOREIRA, Alexandra; ALVARENGA, Lúcia; OLIVEIRA, Alcione de Paiva. O nível do conhecimento e os instrumentos de representação: tesouros e ontologias. **DataGramaZero, Revista de Ciências da Informação**, v.5, n.6, dez. 2004. Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00000802/01/T149.pdf> Acesso em 02 abr 2006.

MOURA, Maria Aparecida; SILVA, Ana Paula; AMORIM, Valéria Ramos de. A concepção e o uso das linguagens de indexação face às contribuições da semiótica e da semiologia. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.12, n.1, 2002. Disponível em: <http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/pdf/IS1210209.pdf> Acesso em: 23mar 2006.

NASCIMENTO, Roberto. Cuidado com cartão de supermercado. **DiárioNet**, ago. 2006. Disponível em: [http://diarionet.terra.com.br/cartoes\\_credito.action.aspx?idPageltem=8771](http://diarionet.terra.com.br/cartoes_credito.action.aspx?idPageltem=8771) Acesso em: 08 ago 2006.

NAVES, Madalena Martins Lopes. Aspectos conceituais do browsing na recuperação da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.27, n.3, 1998. Disponível em: <http://www.ibict.br/cionline/viewarticle.php?id=348&layout=abstract> Acesso em: 10 maio 2006.

NAVES, Madalena Martins Lopes. **Curso de Indexação. Princípios e técnicas de indexação, com vistas à recuperação da informação**. Belo Horizonte: Universidade

Federal de Minas Gerais. Biblioteca Universitária, 2004. 22f. Disponível em: [http://www.finaltec.com.br/oicd/uploads/principios\\_tecnicas\\_de\\_indexacao.doc](http://www.finaltec.com.br/oicd/uploads/principios_tecnicas_de_indexacao.doc) Acesso em 31 jul. 2006.

NÉLO, Ana Maria. Metodologia científica: um enfoque referente à estrutura da pesquisa científica. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE CUSTOS, 6, Braga, Portugal, 1999. Disponível em: [http://www.bahai.org.br/virtual/metodologia\\_cientifica.htm](http://www.bahai.org.br/virtual/metodologia_cientifica.htm) Acesso em: 02 dez. 2005.

PENSAMENTO em chamás. **DUNGO**net. Secção Pensamento em chamás, 2005. Disponível em: <http://www.marber.com.br/dungonet/pcd/supermercado.html> Acesso em: 17 abr 2006.

PEREIRA, Edmeire Cristina; BUFREM, Leilah Santiago. Princípios de organização e representação de conceitos em linguagens documentárias. **Enc. BIBLI: R.electrônica de Bibl. Ci. Inform.**, Florianópolis, n.20, 2º semestre 2005. Disponível em: <http://www.encontros-bibli.ufsc.br/sumario.htm> Acesso em: 13 fev., 2006.

PINHEIRO , Edna Gomes; COSTA , Maria de Fátima Oliveira. Qualidade Total em Bibliotecas Universitárias  
A filosofia de Deming e a Biblioteca Universitária: uma nova relação em busca da gestão da qualidade. In: Seminário Nacional de Bibliotecas, X, Fortaleza, 1998. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufc.br/artqualidad.html> Acesso em: 20 ago, 2006.

PINHEIRO, Mariza Inês da Silva; SACHETTI, Vana Fátima Preza. **Classificação em cores**: uma alternativa para bibliotecas infantis. In. SEMINÁRIO DE BIBLIOTECA ESCOLAR, 3, 2005. Disponível em: <http://www.eci.ufmg.br/gebe/pdfs/319.pdf> Acesso em: 13 junho 2006.

PINTO, Júlio Cesar. Semiótica e informação. **Perspectivas em Ciências da Informação**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 87-92, jan./jun. 1996. Disponível: <http://www.eci.ufmg.br/pcionline/viewarticle.php?id=10&layout=abstract> Acesso em: 29 mar. 2006.

PINTO, Marli Dias de Souza; BLATTMANN, Ursula; KROEFF, Márcia Silveira; *et al.* Diversidade da recuperação de informações via Internet na pesquisa e ensino. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 9, p. 143-154, 2004. Disponível em. [http://www.geocities.com/ublattmann/papers/internet\\_ensino.html](http://www.geocities.com/ublattmann/papers/internet_ensino.html) Acesso em: 18 maio de 2006.

POMBO, Olga. Da classificação dos seres à classificação dos saberes. **Leituras. Revista da Biblioteca Nacional de Lisboa**, Lisboa, n.2, p. 19-33, 1998. Disponível em <http://www.educ.fc.ul.pt/hyper/resources/opombo-classificacao.pdf> Acesso em: 02 fev. 2006.



PORTO. Câmara Municipal. **Biblioteca Municipal Almeida Garrett**. Porto, 2006. Disponível em: [http://www.cm-porto.pt/pagegen.asp?SYS\\_PAGE\\_ID=456348](http://www.cm-porto.pt/pagegen.asp?SYS_PAGE_ID=456348) Acesso em: 13 junho 2006.

PORTO. Câmara Municipal. Pelouro da Cultura. Departamento de Bibliotecas. Divisão da Rede de Leitura. **Biblioteca Municipal Almeida Garrett**. Porto, 2004. 13p.

QUEIROZ, Tatiana Silva de; GOUVINHAS, Reidson Pereira; SOUZA, Teresa de. **Marketing de varejo**: percepção dos clientes em relação aos serviços oferecidos pelo supermercado de bairro. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 24, Florianópolis, SC, Brasil, nov. 2004. Disponível em: [http://www.ifm.org.br/congresso/inscritos/teste2.php?id\\_trabalho=431&PHPSESSID=d24289e832facf6ca5e82c44d0796ac4](http://www.ifm.org.br/congresso/inscritos/teste2.php?id_trabalho=431&PHPSESSID=d24289e832facf6ca5e82c44d0796ac4). Acesso em: 09 ago. 2006.

REBELLO, Maria Alice de França. Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de Informação: uma experiência da Biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.2, n. 1, p. 80-100, jul./dez. 2004. Disponível em: <http://server01.bc.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=27&layout=abstract> Acesso em: 27 maio 2006.

REIS, Félix. Frustrações e os campeões de vendas. **Varejista.com.br**, fev 2001. Seção ARTIGOS. Disponível em: [http://www.varejista.com.br/novo\\_site/desc\\_materia.asp?id=27870](http://www.varejista.com.br/novo_site/desc_materia.asp?id=27870) Acesso em: 17 abr 2006.

SANTOS, Ângela Maria Medeiros Martins; GIMENEZ, Luís Carlos Perez; MATTOS, Carolina Barbosa. **Hiper e supermercados no Brasil**. Rio de Janeiro: Banco Nacional de Desenvolvimento, 1998. (Publicações BNDES). Disponível em: <http://www.bndes.gov.br/conhecimento/relato/hiperm3.pdf> Acesso em 12 fev. 2006.

SANTOS, Angela Maria Medeiros Martins; COSTA, Cláudia Soares; CARVALHO, Rodrigo Estrela. **Comércio varejista**: supermercados. Rio de Janeiro: Banco Nacional de Desenvolvimento, 1996. 33p. Disponível em: <http://www.e-bndes.com/conhecimento/relato/supmerca.pdf>. Acesso em: 08 ago. 2006.

SCHIBUOLA, Tatiana. Designers de prateleiras: supermercados contratam arquitetos e decoradores para modernizar suas lojas. **Revista Veja**, São Paulo, jun. 2004. Disponível em: <http://veja.abril.uol.com.br/vejasp/090604/comercio.html> Acesso em: 08 ago. 2006.

SEBRAE/MG. Serviço de Apoio a Micros e Pequenas Empresas de Minas Gerais. **Ponto de partida**: para início de negócio; supermercados. Belo Horizonte, 2005. 96p. Disponível em: <http://www.sebraeminas.com.br> Acesso em: 08 ago 2006.

SEBRAE/SP. Serviço de Apoio a Micros e Pequenas Empresas de São Paulo. **Como eu defino o meu "Mix" de Produtos e Serviços?** Disponível em:

<http://www.sebraesp.com.br/principal/melhorando%20seu%20negocio/orientacoes/marketing/produtos/mixprodutoservicos.aspx> Acesso em 10 abr 2006.

SETZER, Valdemar W. Dado, informação, conhecimento e competência. **Folha Educação**, n. 27, p. 6-7, out./nov. 2004. Disponível em: <http://www.ime.usp.br/~vwsetzer/dado-info-Folha.html> Acesso em: 04 maio 2006.

SHERA, Jesse H. **Padrão, estrutura e conceituação na classificação**. 1957. Disponível em: <http://www.conexaorio.com/bit/shera/index.htm> Acesso em: 11 maio 2006.

SILVA, Edna Lúcia; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. Florianópolis: Laboratório de ensino a distância UFSC, 2001. 121p.

SILVA, Maria dos Remédios da; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. A prática de indexação. Análise da evolução de tendências teóricas e metodológicas. **Transiformação**, Campinas, v.16, n. 2, p. 131-161, maio/ago., 2004. Disponível em: <http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewarticle.php?id=65> Acesso em: 06 fev 2006.

SOUZA, Leonardo José Fernandes de; GUGLIELMELLO, Priscila Yazbek; SANEMATSU, Ricardo Tamura. *et al* Como o gerenciamento por categorias pode influenciar o comportamento de compra do consumidor no ponto de vendas. **Revista Jovens Pesquisadores**, v.3, n.4, Jan./Jun. 2006. Disponível em: <http://www.mackenzie.com.br/jovenspesquisadores/3.4/3.4.06.pdf> Acesso em 10 ago. 2006.

STREHL, Letícia. Avaliação da consistência da indexação realizada em uma biblioteca universitária de artes. **Ciência da Informação**, Brasília, v.27, n.3, p.329-335, set./dez. 1998. Disponível em: <http://www.ibict.br/cionline/viewarticle.php?id=354&layout=abstract> Acesso em 31 jul. 2006.

TÔRRES, Cristiane Batista Bezerra; DIAS, Eduardo José Wense. **Busca e obtenção de informação: um estudo na área de odontologia**. Disponível em: <http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/pdf/IS1310309.pdf>. Acesso em: 03 dez. 2005.

TÔRRES, Leczy Maria Caldas. **Sistematização da sintaxe de cabeçalhos de assunto**. Disponível em: <http://www.conexaorio.com/bit/lecy/lecy.htm> Acesso em 23 mar 2006.

TRISTÃO, Ana Maria Delazari; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; ALARCON, Orestes Estevam. Sistemas de classificação facetada e tesouros: instrumentos para organização do conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n. 2, 2004. Disponível em: <http://www.ibict.br/cionline/viewarticle.php?id=120&layout=abstract> Acesso em: 18 fev 2006.

VALLS, Valeria Martin; VERGUEIRO, Waldomiro C.S. A gestão da qualidade em

serviços de informações no Brasil: uma revisão de literatura. **Perspectivas em Ciências da Informação**, Belo Horizonte, v.3, n.1, p. 47-59, jan./jun. 1998. Disponível: <http://www.eci.ufmg.br/pcionline/viewarticle.php?id=191&layout=abstract> Acesso em 01 ago 2006.

VAN DER LAAN, Regina Helena; FERREIRA, Glória Isabel Sattamini. **Tesaurus e terminologia**. In CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19, Rio Grande do Sul, 2000. Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00000802/01/T149.pdf> Acesso em 16 mar 2006.

VOGT, Hannelore. Conceitos de marketing para bibliotecas orientadas a clientes – bibliotecas que são verdadeiros oásis! (Palestra proferida em 2004). Disponível em: [http://www.arb.org.br/hannelore\\_palestra.doc](http://www.arb.org.br/hannelore_palestra.doc) Acesso em: 10 maio 2006.

WERNER, Alexandre; SEGRE, Lidia Micaela. Uma análise do segmento de supermercados: estratégias, tecnologias e emprego. **Boletim Técnico do SENAC**, v.28, n. 1, jan./abr. 2002. Disponível em: <http://www.senac.br/informativo/BTS/281/boltec281e.htm> Acesso em 01 mar. 2006.

## **9 ANEXOS**

## ANEXO 1 – Inquérito aplicado nas Bibliotecas

### Seus dados pessoais (dados confidenciais)

#### Faixa etária:

20-30 anos      31-40 anos      41-50 anos      51-60 anos      61-70 anos      71-80 anos

#### Qual o seu grau de escolaridade?

Escolaridade	Completo	Incompleto
Ensino Básico: 1º Ciclo		
Ensino Básico: 2º Ciclo		
Ensino Básico: 3º Ciclo		
Ensino Secundário		
Ensino Superior		
Pós-graduação		

#### Sexo:

Feminino      Masculino

### Questão 1:

**O que leva você a ser utente desta Biblioteca? (Pode marcar mais de uma resposta)**

Proximidade de casa	Exemplares em grandes quantidades
Facilidade de localização dos documentos	Outros: Qual (is)?
Acervo actualizado	_____
Bom atendimento	

### Questão 2 – Primeira Opção:

**Você consegue localizar os documentos com facilidade e rapidez?**

**a) Sim . Porquê? (Pode marcar mais de uma resposta)**

As estantes são organizadas por assuntos  
 Há uma boa sinalização  
 Existe uma arrumação lógica dos documentos  
 Existe colaborador para auxiliá-lo  
 Os catálogos (on-line ou em fichas) são de fácil manuseio

Não existem rotatividade dos documentos nas estantes  
 Há facilidade de compreensão do sistema de classificação adotado pela biblioteca  
 Outros: Qual (is)? \_\_\_\_\_

### Questão 2 – Segunda Opção:

#### b) Não. Porquê? ( Pode Marcar mais de uma resposta)

Ausência de sinalização  
 Falta de auxílio para localização  
 Rotatividade dos documentos nas estantes  
 Falta de compreensão da organização dos documentos

Dificuldade de manuseio dos catálogos (on-line ou em fichas)  
 Dificuldade de compreensão do sistema de classificação adotado pela biblioteca  
 Outros (is)? \_\_\_\_\_

### Questão 3:

**Se considerarmos uma biblioteca que costuma frequentar e uma outra que vai pela primeira vez, ou mesmo que vai esporadicamente, em todas as situações retratadas, localiza os documentos com a mesma facilidade?**

Sim  
 Justifique:

Não

---



---



---

### Questão 4:

**Você indicaria esta biblioteca para algum amigo?**

Sim

Não

Justifique:

---

---

---

**Questão 5:**

**Os números encontrados nas etiquetas dos livros, tem algum significado para você?**

Sim  
Justifique:

Não

---

---

---

**Questão 6:**

**Considera que os termos de indexação utilizados nos catálogos das bibliotecas sejam eles on-line ou manuais, para recuperação dos assuntos dos documentos, são termos que facilitam a identificação do assunto procurado?**

Sim  
Justifique:

Não

---

---

---

**ANEXO 2 – Inquérito aplicado com os directores das Bibliotecas Pesquisadas****Identificação da Biblioteca**

**Nome da Biblioteca:** \_\_\_\_\_

**Quantidade de leitores inscritos:** \_\_\_\_\_

**Quantidade diária aproximada de utentes que efectivamente utilizam a biblioteca:** \_\_\_\_\_

**Média diária de empréstimo:** \_\_\_\_\_

**Quantidade de funcionários que trabalham na biblioteca:**

\_\_\_\_\_ **Bibliotecários** \_\_\_\_\_ **Auxiliares**

**A Biblioteca é de livre acesso?**

Sim      Não

**A Biblioteca disponibiliza pessoal para orientação dos utentes em relação aos recursos disponíveis?**

**A Biblioteca desenvolve algum tipo de formação para seus utentes?**

Sim      Não

**Quais:** \_\_\_\_\_

**Qual o sistema de classificação adoptado pela biblioteca?**

**A Biblioteca possui algum tipo de estudo de utente?**

Sim      Não

**Se a resposta for positiva, favor especificar**

---

---

---

**Questão 1:**



**Na visão de gestor, é possível dizer porque os leitores utilizam esta biblioteca?**

Facilidade de localização dos documentos

Outros: Qual (is)?

Acervo actualizado

Bom atendimento

Exemplares em grandes quantidades

**Questão 2 – Primeira Opção:**

**Considera que seus utentes localizam os documentos com facilidade e rapidez?**

**a) Sim . Porquê? (Pode marcar mais de uma resposta)**

As estantes são organizadas por assuntos

Há facilidade de compreensão do sistema de classificação adoptado pela biblioteca

Há uma boa sinalização

Outros: Qual (is)?

Existe uma arrumação lógica dos documentos

Existe colaborador para auxiliá-lo

Os catálogos (on-line ou em fichas) são de fácil manuseio

Não existem rotatividade dos documentos nas estantes

**Questão 2 – Segunda Opção:**

**b) Não. Porquê? ( Pode Marcar mais de uma resposta)**

Ausência de sinalização

Outros: Qual (is)?

Falta de auxílio para localização

Rotatividade dos documentos nas estantes

Falta de compreensão da organização dos documentos

Dificuldade de manuseio dos catálogos (on-line ou em fichas)

Dificuldade de compreensão do sistema de classificação adoptado pela biblioteca

**Questão 3:**

**Como avalia o grau de entendimento de seus utentes em relação ao sistema de classificação adoptado pela biblioteca?**

Excelente

Bom

Regular

Ruim

Não é possível identificar este dado

Justifique:

---

---

---

**Questão 4:**

**Considera que os termos de indexação utilizados pela biblioteca para recuperação dos assuntos dos documentos, são termos que facilitam aos utentes a identificação do assunto procurado?**

**Sim**\_\_\_\_\_

**Não** \_\_\_\_\_

Justifique:

---

---

---

**ANEXO 3 – Inquérito aplicados nos supermercados ( somente as questões que foram aproveitadas para esta pesquisa)****Questão 1 – Seus dados pessoais (dados confidenciais)****Escolaridade**

- ☐ Ensino fundamental: ☐ completo ☐ incompleto  
☐ Ensino médio: ☐ completo ☐ incompleto  
☐ Ensino superior: ☐ completo ☐ incompleto  
☐ Outros \_\_\_\_\_

**Sexo:** ☐ Feminino ☐ Masculino

**Idade:** \_\_\_\_\_

**Questão 2 – O que leva você a ser cliente deste supermercado? (pode marcar mais de uma opção)**

- ☐ Proximidade de casa ☐ Facilidade de pagamento  
☐ Facilidade de pagamento ☐ Bom atendimento  
☐ Variedade de produtos e marcas ☐ Facilidade de localização dos produtos  
☐ Outros \_\_\_\_\_

**Questão 3 – Você consegue localizar produtos e serviços com facilidade e rapidez?****a) Sim. Porque? (Pode marcar mais de uma opção)**

- ☐ Há boa sinalização ☐ As secções permanecem no mesmo lugar  
☐ Existe uma arrumação lógica ☐ Facilidade de localização dos produtos  
☐ Variedade de produtos e marcas ☐ Existe uma arrumação lógica  
☐ Variedade de produtos e marcas ☐ As secções são organizadas por género

**b) Não. Porque? (Pode marcar mais de uma opção)**

- ☐ Ausência de sinalização ☐ Falta de auxilio para localização  
☐ As secções mudam de lugar ☐ Deficiência na arrumação dos produtos  
☐ Outros: Qual (is)? \_\_\_\_\_

**Questão 4 – Quando você entra em um supermercado pela primeira vez localiza os produtos com a mesma agilidade em relação ao que frequenta regularmente?**

( ) Sim      ( ) Não

Porque?

---

**Questão 5 - Você indicaria este supermercado para algum amigo?**

( ) Sim      ( ) Não

Porque?

---